

# Credit Village

MAGAZINE

IL VILLAGGIO GLOBALE DELLA GESTIONE DEL CREDITO

## COPERTINA

Peccato chiamarlo solo  
recupero crediti

## DOSSIER

5° Credit Village Day

Credit Village  
DAY



Insieme per raggiungere mete ambiziose

www.certacredita.it

35 anni di esperienza nel settore della tutela del credito rendono Certa Credita in grado di supportare ogni vostra esigenza con un ventaglio di servizi specializzati, disponibili su tutto il territorio nazionale.

La professionalità e la continua formazione dei collaboratori sono da sempre il nostro marchio di fabbrica, nonché la migliore garanzia di raggiungere i vostri obiettivi.

RECUPERO CREDITI  
STRAGIUDIZIALE

INFORMAZIONI  
COMMERCIALI

INDAGINI STATO  
PATRIMONIALE

SERVIZI STRAGIUDIZIALI  
E GIUDIZIALI



Certa Credita srl - Via Vittorio Veneto, 61 - 89123 Reggio Calabria  
ph. +39 0965.308704 - e-mail: amministrazione@certacredita.it



# WHO IS WHO

## DEL RECUPERO CREDITI

PRIMA EDIZIONE  
2011

### MODULO ACQUISTO COPIE WHO IS WHO

Da inviare  
per posta a: WWW Credit Village srl, Viale Italia, 13 19124 La Spezia  
per email a: info@creditvillage.it  
per fax al numero: 0187519337

#### DATI RICHIEDENTE

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_  
Ragione Sociale \_\_\_\_\_ PIVA e C.F. \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_  
Città \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_  
Tel \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_  
Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

#### DESIDERO CHE LA COPIA/LE COPIE SIANO INVIATE AL SEGUENTE INDIRIZZO:

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_  
Desidero acquistare: N \_\_\_\_\_ copie

Prezzo : 90,00 Euro  
10% di sconto per l'acquisto di 5 copie  
20% di sconto per l'acquisto da 10 a 20 copie  
50% di sconto per l'acquisto di oltre 50 copie

#### MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento potrà essere effettuato con bonifico bancario: Cassa di Risparmio di Lucca, Agenzia di La Spezia Corso Cavour, 231/233. C/C 001657/59, ABI: 06200 CAB: 10700, CIN: W IBAN: IT73 W062 0010 70000 0000165759 intestato a WWW Credit Village srl

#### PER INFORMAZIONI:

WWW.Credit Village srl - Viale Italia, 13 - 19124 La Spezia  
Tel: 0187503319 - Fax: 0187519337 - Email: info@creditvillage.it

#### CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI

Compilando e inoltrando il presente modulo autorizzo la WWW Credit Village s.r.l. al trattamento dei dati per le finalità e le modalità utili all'espletamento del servizio di prenotazione copie richiesto.

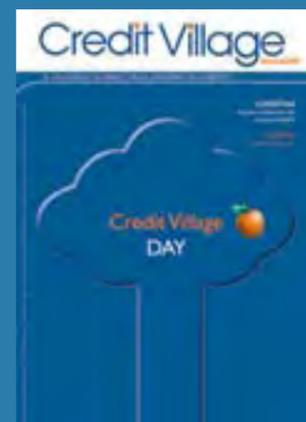
www.creditvillage.it

# DAI IL *ritmo* GIUSTO AL TUO CREDITO



 **fire**  
CONSULTING & DIST. MANAGEMENT

firespa.it



**Credit Village Magazine**  
Pubblicazione bimestrale con il Patrocinio Ministero delle Comunicazioni

**Numero 6 – Anno VI – Novembre/Dicembre 2011**  
Sped. abb. post. Iscritto al Tribunale di La Spezia n. 12.  
Registro operatori di comunicazione n. 11919

**Direttore Responsabile ed Editoriale:**  
Giampaolo Luzzi - gpluzzi@creditvillage.it

**Direttore Generale:**  
Roberto Sergio - r.sergio@creditvillage.it

**Responsabile Segreteria di Redazione:**  
Chiara Riefoli - c.riefoli@creditvillage.it

**Redazione:**  
Annalisa Stretti - a.stretti@creditvillage.it

**Direzione e Redazione:**  
Viale Italia, 13 – 19124 La Spezia  
Tel.: 0187 503319 – Fax: 0187 519337  
info@creditvillage.it  
Abbonamenti tel. 0187 1870818  
Un numero € 9; annuo € 50; due anni € 92;  
tre anni € 130.  
Le copie arretrate possono essere richieste tramite email a info@creditvillage.it

**Editore:**  
Credit Village srl www.creditvillage.it

**Amministratore Delegato:**  
Roberto Sergio - r.sergio@creditvillage.it

**Realizzazione editoriale:**  
anteprimaADV

**Stampa:**  
Tipografia Moderna - Pisa

 **Credit Village**  
IL VILLAGGIO GLOBALE DELLA GESTIONE DEL CREDITO MAGAZINE

## STORIA DI COPERTINA

Peccato chiamarlo solo recupero crediti 6

## DOSSIER

5° Credit Village Day 15

## PAPERS

Premio AIFIn Banca e Territorio. I vincitori della quinta edizione 31

Riduzione e semplificazione dei riti processuali civili 32

27° Congresso ACMI 34

Decreto "salva Italia" e privacy 36

## CARO DIRETTORE

Lettere al Direttore 41

## RUBRICA

Rumors e News 43

Bookstore 46

# SOMMARIO

COPERTINA

# PECCATO CHIAMARLO SOLO RECUPERO CREDITI

Milano 9 Novembre 5° CV Day



A cura di  
Gianpaolo Luzzi,  
Direttore Editoriale Credit  
Village Magazine

Quest'anno al CV Day è stato proprio un "peccato" non esserci. Prima cosa perché con quasi **500 presenze** (485 per la precisione) si aveva la possibilità di incontrare un po' tutto il mondo della tutela del credito, soprattutto quelle persone che "non si vedono da anni". E se è vero, com'è vero, che la base del business si fonda sulle relazioni sociali, un'occasione del genere non era proprio possibile sprecarla... Secondariamente perché si è parlato di temi interessanti, alcuni assolutamente innovativi, forieri di spunti e riflessioni da portare poi nelle proprie aziende. A tal proposito mi ha particolarmente fatto piacere la dichiarazione di un direttore crediti che mi ha spiegato che nel corso di un intervento ha chiamato tre volte in ufficio per accertarsi che il suo gestionale potesse supportare un paio di idee che aveva tratto dall'intervento e intendeva applicare nei suoi processi. Terzo e ultimo perché, specie nel pomeriggio, il tempo è volato e per la pri-

ma volta in tanti anni, alla fine dei lavori nel tardo pomeriggio, la gente in sala era ancora numerosa e desiderosa di intervenire e approfondire. Il dibattito serrato e interessante, supportato dal breve trailer del documentario "Vite da recupero" (andato poi in onda il 30 novembre su RaiDue nel programma Tracce) è stato ravvivato dall'antropologo culturale, stimolato dai numerosi ospiti sul palco oltre che dal pubblico in sala ed "esasperato" dalla brillante e provocatoria conduzione del giornalista dell'Espresso.

QUEST'ANNO È STATO  
PROPRIO UN "PECCATO"  
NON ESSERCI. CON QUASI  
500 PRESENZE, SI AVEVA LA  
POSSIBILITÀ DI INCONTRARE  
UN PO' TUTTO IL MONDO  
DELLA TUTELA DEL CREDITO,  
SOPRATTUTTO QUELLE  
PERSONE CHE "NON SI  
VEDONO DA ANNI"

Ma andiamo con ordine e spieghiamo (ai pochi assenti) cosa è accaduto... I lavori della mattina, condotti con la consueta abilità da **Riccardo Mazzone**, Credit Manager di importanti gruppi industriali e attualmente consulente e docente in credit management, hanno teso a ripercorrere l'intero ciclo del recupero crediti, sono stati aperti da **Francesco Finanzon**, investigatore privato, autore del volume "Manuale per il rintraccio delle persone scomparse", che ha parlato delle problematiche relative al **rintraccio**.

Di **phone collection** e non solo, ha invece parlato **Mauro Geneletti**, Direttore Centrale, Direzione Studio - Recupero Crediti Findomestic Banca. **Amato**

I LAVORI DELLA MATTINA,  
CONDOTTI DA RICCARDO  
MAZZONE, HANNO TESO  
A RIPERCORRERE L'INTERO  
CICLO DEL RECUPERO  
CREDITI

**Trunfio**, Collection Manager in Iveco Finance, ha approfondito il tema del **recupero strutturato** sui big ticket, mentre **Pier Paolo Valleggra**, ex risk manager di Banca Italease, attualmente consulente e formatore nel settore della locazione finanziaria, ha presentato un innovativo sistema integrato di recupero veicoli e remarketing.

Hanno concluso i lavori **Giuseppe Mascherpa** Operations Manager e **Carlo Losco** Direttore Generale Si Collection, che hanno presentato interessanti dati statistici sul recupero su debitori stranieri.

Il pomeriggio, come già detto, è stato invece dedicato al talk show.

Con la proiezione del documentario di **Enrico Maria Verra** sono "balzati" fuori tre stereotipi di debitori: l'impiegata affetta da manie di shopping compulsivo, l'operaio imprevedente e il pensionato vessato (o più verosimilmente usurato). A seguire **Ubaldo Tambini**, Crif, ha presentato una sintesi dell'inchiesta "recupero crediti: la seconda industrializzazione", dopodiché è partito il dibattito tra i presenti.

Lato service: **Sergio Bommarito**, presidente gruppo Fire Spa, **Valeria Gubellini**, direttore operativo CribisTeleservice Srl, **Lucio Caizzi**, amministratore IRS Srl.

Lato mandanti: **Stefano Mariani**, Linea Group Holding; **Andrea Belintende** Unicredit; **Luciano Lentini**, H3G; **Marco Bergamaschino**, Volkswagen Bank. Ospite d'eccezione l'antropologo culturale **Prof. Alessandro Bertirotti**.

Nel dossier saranno approfonditi i prin-

CON LA PROIEZIONE  
DEL DOCUMENTARIO  
SONO "BALZATI" FUORI  
TRE STEREOTIPI DI DEBITORI:  
L'IMPIEGATA AFFETTA  
DA MANIE DI SHOPPING  
COMPULSIVO, L'OPERAIO  
IMPREVEDENTE E IL  
PENSIONATO VESSATO (O PIÙ  
VEROSIMILMENTE USURATO)

cipali temi della giornata, in questa sede vogliamo far parlare le immagini della giovane fotografa Ilaria Zappelli. Approfitto dell'occasione per dare l'arrivederci al prossimo CV Day a tutti i lettori e per augurare un buon 2012, pieno di soddisfazioni professionali e personali.



Alberello Credit Village Day

# PECCATO CHIAMARLO SOLO RECUPERO CREDITI



COPERTINA



Dall'alto, in senso orario:

1-2-3. Lo staff Credit Village Eventi, alla Reception, in alcuni momenti durante iscrizioni e accoglienza

4. Gianpaolo Luzzi Presidente Cda WWW. Credit Village S.r.l. apre i lavori

5. I relatori della mattina sul palco

6. Francesco Finanzon, (autore del volume Manuale per il rintraccio delle persone scomparse) durante il suo intervento

7. Pier Paolo Vallegra, Consulente nel settore della locazione finanziaria durante il suo intervento

8. Riccardo Mazzone, Credit Manager e moderatore della mattina, durante i lavori

9. L'intervento di Mauro Geneletti, Direttore Centrale, Direzione Studio - Recupero Crediti Findomestic Banca S.p.A.

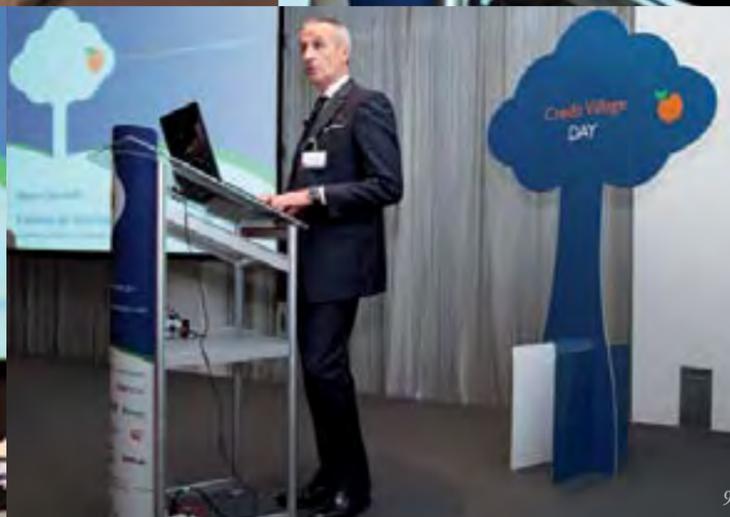
10. Roberto Sergio, Amministratore delegato e Gianpaolo Luzzi Presidente Cda di WWW. Credit Village S.r.l in sala durante i lavori

11. Amato Trunfio, Collection Manager Iveco Finance S.p.A., relatore della mattina

12. I relatori Amato Trunfio, Collection Manager Iveco Finance S.p.A., Mauro Geneletti, Direttore Centrale, Direzione Studio - Recupero Crediti Findomestic Banca S.p.A e il moderatore Riccardo Mazzone.

13. Staff credit Village

14. Un momento della pausa a chiusura della prima parte della giornata



PECCATO CHIAMARLO  
SOLO RECUPERO  
CREDITI



15. Annalisa Stretti e Chiara Riefoli, Credit Village Eventi

16. Il foyer interamente dedicato ai Gold sponsor

17. I relatori Giuseppe Mascherpa Operations Manager, e Carlo Losco Direttore Generale Si Collection

18-19-20. I partecipanti in sala durante i lavori della mattina

21. Il saluto tra i relatori

22. Tommaso Cerno L'Espresso, moderatore del Talk Show

23. Da sinistra, il regista Enrico Maria Verra, il Professor Alessandro Bertirotti, e Tommaso Cerno L'Espresso, in un momento del Talk Show

24. Alcuni ospiti del Talk Show

25. Da sinistra Sergio Bommarito, Presidente Cda Fire S.p.A., Valeria Gubellini, Direttore operativo, Cribis Teleservice, Lucio Caizzi Amministratore unico IRS S.r.l. durante il Talk Show

26. A partire da sinistra: Marco Bergamaschino, Walkswagen Bank; Luciano Lentini, H3g; Stefano Mariani, Linea Group Holding S.p.A.; Andrea Belintende, Unicredit S.p.A.

27. L'intervento dal pubblico di Valentino Gbelli, Presidente Assofin

28. Gli ospiti del talk show



PECCATO CHIAMARLO  
SOLO RECUPERO  
CREDITI



29. Desk Main sponsor, Trecentosessanta

30. Desk Nesko

31. Desk Blue Factor

32. Desk Si Collection

33. Desk Abbrevia

34. Desk Win Service

35. Desk Itaca

36. Desk Consulgest Italia

37. Desk EDS



PECCATO CHIAMARLO  
SOLO RECUPERO  
CREDITI



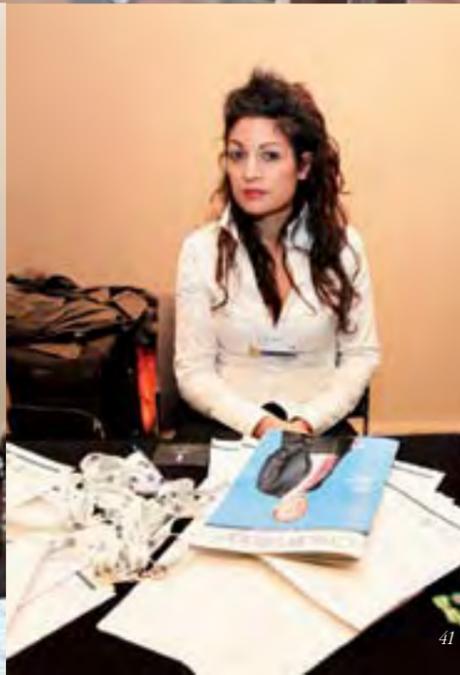
38



39



40



41

38. Desk Service Credit

39. Desk P & P investigazioni

40. Desk ACMI

41. Desk Unirec

DOSSIER

5° CREDIT VILLAGE DAY

# 5° CREDIT VILLAGE DAY

*“Peccato chiamarlo solo recupero crediti”*



A cura di Riccardo Mazzone

**D**a “Basta che funzioni” a “Too big to fail” come la filmografia influenza la nostra vita, le nostre aspettative e le nostre paure: il titolo del prossimo “film” non può che essere “SULL’ORLO DEL BARATRO OVVERO DEVE FUNZIONARE”.

Nello scusarmi anticipatamente per questo mio insolito modo di introdurre il resoconto degli interventi che si sono succeduti nel corso della mattinata, evidenzio che, benché il tema sembri piuttosto distante dai temi classici del recupero crediti, stiamo vivendo in Italia, e non solo, tempi molto pericolosi che mai avremmo pensato di vivere. E questo rende il tutto ancora più pericoloso proprio perché la “impreparazione” alle nuove dinamiche economico-finanziarie produce risposte inadeguate od insufficienti.

Mi immagino già che qualcuno dei lettori di questo articolo si stia domandando dove voglio andare a parare ed allora basta con i preamboli ed entriamo nel vivo dell’argomento ponendo subito una domanda cruciale al mondo del recupero del credito.

In un contesto di bassa o nulla crescita

economica, con aumento della pressione fiscale, come faranno i debitori a pagare puntualmente (!!!!!) i propri debiti? E che ruolo giocheranno i creditori? Pensiamo ad esempio alle sofferenze bancarie, che sono cresciute di percentuali a due cifre negli ultimi anni e che

**STIAMO VIVENDO IN ITALIA, E NON SOLO, TEMPI MOLTO PERICOLOSI CHE MAI AVREMMO PENSATO DI VIVERE. IN UN CONTESTO DI BASSA O NULLA CRESCITA ECONOMICA, CON AUMENTO DELLA PRESSIONE FISCALE, COME FARANNO I DEBITORI A PAGARE PUNTUALMENTE I PROPRI DEBITI?**

ammontano ad oltre 100 miliardi di €. Che riflessi avranno sulle dinamiche dei comportamenti sia degli istituti di credito (creditori) sia dei milioni di debitori? I requisiti di patrimonio bancario richiesti da Basilea 3 porteranno (anzi già lo stanno facendo) le banche a limi-

## 5° CREDIT VILLAGE DAY



Francesco Finanzon, (autore del volume Manuale per il rintraccio delle persone scomparse) durante il suo intervento

tare la concessione di credito e conseguentemente a frenare ogni opportunità di investimento produttivo che a sua volta condizionerà pesantemente ogni sviluppo economico (e con esso occupazione ed incremento dei consumi). Tutto ciò comporterà una pressione sui bilanci di tutte le aziende che cercheranno di far pagare i propri clienti il più

celermente possibile non potendo più contare sulla liquidità fornita precedentemente dalle banche.

Pertanto non è improbabile che tutto il sistema vada incontro ad un generale crollo circuito finanziario (credit crunch lo chiamano gli esperti) con riflessi pesanti sul sistema economico.

E qui entra in gioco il ruolo che possono svolgere i service di recupero crediti che, oltre a compiere il solito ruolo di "trasferire" risorse dai debitori ai creditori (ruolo assolutamente legittimo e doveroso), dovranno educare entrambi gli attori e richiamarli ad una maggiore responsabilità. E qui cerco di spiegarvi meglio.

Chi contrae un debito deve o dovrebbe essere consapevole che, prima o poi, dovrà restituire quanto avuto in termini di beni e/o servizi dal venditore/prestatore/creditore e pertanto potrà o dovrà fare ciò solo se ha alte probabilità di poter far fronte a questa obbligazione e non nascondersi dietro un più o meno atto di irresponsabilità in quanto vittima della società dei consumi (mi hanno messo in mano una carta di credito ed io ho iniziato a spendere e se poi non sono in grado di restituire l'ammontare non è colpa mia!!!).

Ma anche chi concede credito deve essere consapevole che lo deve fare in maniera trasparente e solo nei confronti di chi probabilisticamente sarà capace di far fronte ai propri debiti. È troppo facile puntare il dito nei confronti del debitore e non pensare al proprio ruolo di "incentivatore" del debito. Troppe aziende credono che fatturare sia termine sinonimo di incassare e sono guidate dall'irresistibile voglia di vendere a chiacchierata dimenticando che una vendita senza un incasso non è una vendita ma un regalo.

Quello che viene messo in discussione, quindi, è un modello di sviluppo concentrato prevalentemente su un continuo incremento dei consumi basato sul

debito. In aggiunta vi è da dire che progressivamente il modello economico ha lasciato che la finanza, soprattutto quella creativa e non regolamentata, prendesse il sopravvento sui processi produttivi e sull'economia reale. E quando, come sta accadendo ora a livello planetario, una pluralità di creditori finanziari decidono di disinvestire dai paesi maggiormente indebitati (ad esempio il nostro Belpaese) lo scenario per tutti diventa problematico e la fiducia che sottostà ad ogni rapporto tra creditore e debitore viene meno e ci porta sull'orlo del baratro (crollo o scomparsa dell'euro, default dello stato italiano ecc).

Compito di ciascuno di noi è quello di non dimenticare che, in un contesto globalizzato, il singolo comportamento (come il famoso battito delle ali della farfalla) ha effetti sull'intero sistema e che solo azioni consapevoli sia come creditore sia come debitore e perché no come facilitatore delle due differenti posizioni ci permetteranno di uscire rafforzati da questo banco di prova che è la crisi finanziaria (e poi economica) del 2011.

### IL SISTEMA PIÙ SEMPLICE PER NON PAGARE?

#### NON FARSÌ TROVARE.

A cura di Francesco Finanzon, autore del volume "Manuale per il rintraccio delle persone scomparse"

Non esistono trucchi o scorciatoie per rintracciare le persone, siano esse scomparse per non pagare un debito o dopo aver commesso una grossa truffa. Le indagini di rintracciamento richiedono una rigorosa metodica per acquisire numerose e dettagliate informazioni tali da potersi immedesimare nel fuggitivo. Questo è un aspetto che raramente il creditore comprende; spesso ho rinunciato a incarichi da parte di potenziali clienti (per lo più grosse aziende, finanziarie o banche) che dopo aver svolto invano in proprio



**TRECENTO SESSANTA**  
un servizio sempre in movimento  
progetto realizzato da Free Car in partnership con BCA

LEASING TARGATO:  
UN SERVIZIO A 360°  
Innovazione, Trasparenza, Qualità

#### BCA Italia srl

Sede Legale:  
Piazzale Salvo D'Acquisto, 7 - 43100 Parma  
tel. +39.0521.207408 - fax +39.0521.22427

www.bcaitalia.com

#### FreeCar srl

Sede Legale:  
Via Pollative, 58/d - 59100 Prato  
tel. +39.0574.622642 - fax +39.0574.623995

www.freecar.it

## 5° CREDIT VILLAGE DAY

se è utile proseguire nelle ricerche, poiché il rintraccio per recupero crediti ha successo solamente se si ritrova anche la somma dovuta.

In verità, se si procede nelle ricerche del debitore irreperibile con metodo e senza budget di spesa troppo bassi, le probabilità di successo sono molte, poiché vivere in latitanza, cambiando radicalmente la propria esistenza, è difficile quando si

**LE INDAGINI DI RINTRACCIAMENTO RICHIEDONO UNA RIGOROSA METODICA. HO RINUNCIATO A INCARICHI DA PARTE DI POTENZIALI CLIENTI CHE DOPO AVER SVOLTO INVANO, IN PROPRIO, TUTTI GLI ACCERTAMENTI POSSIBILI ON-LINE, PRETENDENDO DI LOCALIZZARE CELLULARI O CONTI ALL'ESTERO, AL COSTO DI UNA VISURA CATASTALE**

tutti gli accertamenti possibili on-line si rivolgono a me pretendendo di localizzare cellulari o scoprire conti all'estero, il tutto ovviamente al costo di una visura catastale. Il successo nel rintracciamento si basa innanzitutto sulla conoscenza del proprio ricercato sino a riuscire a pensare come lui. Ad esempio l'estate scorsa ho rintracciato un grosso truffatore "alleandomi" alla sua compagna, che il fuggiasco aveva appena lasciato per un'altra donna; in questo modo ho sfruttato a costi zero informazioni che solo anni di convivenza possono dare. Tuttavia l'attività informativa, che deve essere molto dettagliata e ampia al tempo stesso, normalmente comporta difficoltà e costi inevitabili. Un'indagine ben avviata, che permette di conoscere a fondo il fuggitivo e il suo passato, permette d'indirizzare giustamente le ricerche. Ma nel rintracciamento di un debitore questa prima fase investigativa ha anche l'importante funzione di capire

sfugge da una condanna all'ergastolo, figuriamoci quando si evita semplicemente un creditore. Il "metodo" suggerisce di cercare seguendo in ordine d'importanza: gli affetti, le malattie, i soldi, i vizi e le abitudini del ricercato.

Il mio ultimo rintraccio per recupero crediti si è concluso positivamente in poche ore grazie all'individuazione della scuola frequentata da uno dei figli del ricercato (gli affetti). L'informazione è stata acquisita senza sforzo, quasi per caso: digitando in google i nomi di ciascun componente della famiglia del debitore, il minorenne è comparso nell'elenco di una classe scolastica (e pensare che gli istituti scolastici,

insieme agli ospedali, sono i più ossessionati dalla privacy). Un breve pedinamento dalla scuola ha fatto il resto.

Gli investigatori privati italiani che indagano per tutelare un legittimo diritto, come quello di rintracciare un debitore irreperibile, sono autorizzati a trattare qualsiasi dato proveniente da fonti aperte, cioè da uffici pubblici, pubblicazioni o internet e di utilizzare qualsiasi confidenza venga loro fatta da persone che non sono tenute al segreto d'ufficio. Fortunatamente per noi investigatori, il Garante della Privacy in Italia più che garantire la vita privata degli italiani ha burocratizzato i loro archivi in un maldestro tentativo di controllo in stile sovietico. Infatti, nonostante la privacy, gli Ufficiali d'Anagrafe sono sempre tenuti per legge a rilasciare certificati di stato di famiglia e residenza a chi ne faccia idonea richiesta. Collegandosi agli uffici del Catasto e delle Conservatorie dei Registri Immobiliari, è possibile scoprire in quante e quali case di proprietà il ricercato ha abitato, conoscere il nome dell'attuale moglie e risalire a quelle da cui ha divorziato, identificare ciascun fratello o parente nell'asse ereditario. In Camera di Commercio sono conservate le aziende e i soci riconducibili al ricercato. E dietro a ciascun nome o indirizzo ci sono persone che amano chiacchierare e che un buon detective sa trasformare in preziosi confidenti. Ovviamente non senza qualche difficoltà dovuta a overdose di privacy, foriera più spesso di esilaranti battute che di reali ostacoli al rintracciamento; come quando un custode di palazzo per non dirmi nulla su un condomino si fece scudo con la privacy, ma poi improvvisamente barattò due "dati sensibili" in cambio di nulla, aggiungendo più o meno così (in riferimento al mio indagato): "Ha già tanti guai, poverino! La moglie è scappata col suo migliore amico e lui ha scoperto di avere il cancro".

## IL SISTEMA PIU' TECNOLOGICO DI RECUPERO CREDITI. LA PHONE COLLECTION: IL MODELLO DI FINDOMESTIC BANCA SPA.

A cura di Mauro Geneletti, *Direttore Centrale, Direzione Studio - Recupero Crediti Findomestic Banca S.p.A.*

Findomestic Banca SpA ha adottato, ormai da anni, una filosofia volta a fare sistema intorno all'attività di recupero crediti, meglio conosciuta come Early Collection. L'attività di recupero viene svolta totalmente in house, con l'obiettivo di:

- mantenere la fidelizzazione del cliente di "valore"
- ricercare una percezione favorevole dei clienti attraverso la messa in opera delle procedure di "Recupero Responsabile" del Gruppo
- garantire tempi di reazione immediati a problematiche non prevedibili/non programmabili
- contribuire in maniera importante ai flussi finanziari dell'azienda

I cambiamenti che tutti gli operatori del settore hanno potuto osservare, in questi ultimi tre anni, in merito ai comportamenti dei clienti in ritardo sui pagamenti, hanno portato a capire che, è necessario, adattare il tipo d'intervento da effettuare sulla base del "profilo di rischio" e sul "valore".

Anche l'intervento di PC va di pari passo con il profilo del cliente, al fine di garantire il miglior ritorno in termini economici e finanziari.

L'inizio dell'attività operativa di collection è supportata da score e sistemi esperti, differenziati per prodotto, per ritardo, per storicità del cliente. Ciò permette di identificare situazioni differenti e contestualmente trovare soluzioni personalizzate.

La nostra scelta di fare **credito responsabile** è espressa non solo all'atto dell'erogazione ma, soprattutto, nei momenti di difficoltà "accertata" del cliente.



Mauro Geneletti, *Direttore Centrale, Direzione Studio - Recupero Crediti Findomestic Banca S.p.A.*

### GESTIONE A FLUSSI (tav.1)

La rappresentazione degli attuali flussi al recupero, ci dimostra come l'innovazione strategica e tecnologica fa parte del nostro dna.

La gestione del primo impagato l'abbiamo testata nel 2009 internamente con un'equipe dedicata. Successivamente, attraverso una serie di evoluzioni organizzative,

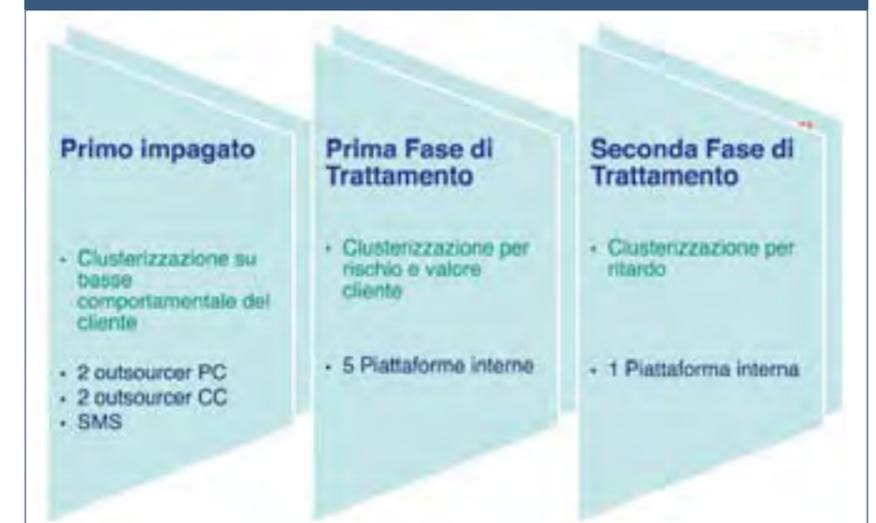
FINDOMESTIC BANCA SPA HA ADOTTATO UNA FILOSOFIA VOLTA A FARE SISTEMA INTORNO ALL'ATTIVITÀ DI RECUPERO CREDITI, MEGLIO CONOSCIUTA COME EARLY COLLECTION. L'ATTIVITÀ DI RECUPERO VIENE SVOLTA TOTALMENTE IN HOUSE

tecnologiche e di approccio, nel maggio 2010, l'abbiamo portato in totale gestione esterna, con un distinguo per tipologia di pagamento.

I pagamenti con prelevamento in banca sono gestiti in automatico dal sistema informatico, attraverso una serie di ripresentazioni in funzione di variabili legate alle singole pratiche.

Le pratiche con pagamento tramite bollettini postali vengono selezionate con uno score dedicato che li suddivide per pericolosità (probabilità di 2° impagato) e sono parzialmente gestite da quattro outsourcer, in funzione della scadenza di pagamento, per un periodo di circa quindici giorni. Una parte sono lavorate attraverso l'invio di sms

Tav 1. IL PROCESSO ATTUALE: LA GESTIONE DEI FLUSSI



## 5° CREDIT VILLAGE DAY

### LA NOSTRA EVOLUZIONE

Oltre a dare un ruolo centrale all'evoluzione tecnologica, Findomestic Banca SpA, al fine di migliorare e rimanere al passo con i cambiamenti, mette costantemente in discussione tutte le prassi operative. Questo permette di monitorare i processi evitando di imbattersi in un loop antiproduttivo. Da circa tre anni è stata sviluppata in azienda la cultura del sistema **lean six sigma** che, tradotta in linguaggio Findomestic, significa "Accrescimento Continuo dell'Efficacia" (ACE) (tav 3). La **cultura lean** è trasversale a tutte le atti-

vità dell'azienda e può tradursi nella somma dei comportamenti e delle abitudini lavorative, attese, rinforzate ed apprezzate da un gruppo di persone per un lungo periodo di tempo. La **cultura lean** è basata su fondamenta molto chiare: soddisfare al 100% il nostro cliente attraverso il miglioramento quali-quantitativo delle nostre performance e valorizzando i nostri collaboratori. I collaboratori sono, infatti, gli attori principali di questa filosofia che prevede che i cambiamenti operativi vengano identificati e decisi dall'operativo in un processo **bottom up** verso la Direzione.

Tav 2. IL PROCESSO ATTUALE: L'APPLICATIVO DI GESTIONE



Tav 3. LA NOSTRA EVOLUZIONE: MIGLIORARE I PROCESSI OPERATIVI (ACE ACCRESCIMENTO CONTINUO EFFICACE)



(da uno a tre), inoltre, ci aviamo di un testimone di pratiche che non viene trattato ed ha quindi un comportamento non sollecitato finalizzato a confrontare e misurare le performance di questi due canali (outs e sms).

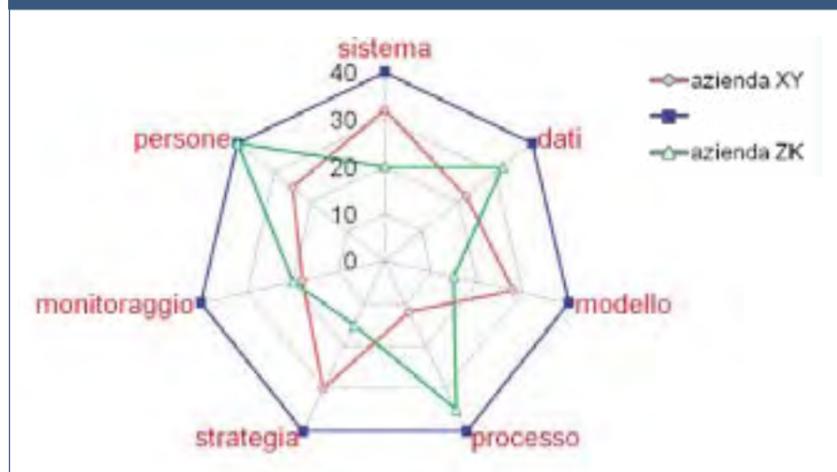
Segue una fase della durata di due mesi nella quale i clienti sono clusterizzati per rischio/valore e trattati su cinque strutture. Nella fase seguente la clusterizzazione è strutturata per situazione di ritardo e anch'essa ha una durata di due mesi.

### L'APPLICATIVO GESTIONE GECO

Indispensabile per gestire al meglio la nostra attività è l'applicativo gestione **Geco** che garantisce un prezioso aiuto a ciascun operatore (tav.2).

La nostra priorità è riuscire quotidianamente a far percepire i vantaggi che derivano dalla complementarietà di tutti gli strumenti che abbiamo a disposizione.

Tav 4. IL SISTEMA PIÙ TECNOLOGICO DI RECUPERO CREDITI...



L'evoluzione di Findomestic Banca SpA si può racchiudere in una parola: specializzazione. Per ciascun profilo identificato ricerchiamo il miglior mix in termini di strumenti, trattamenti, competenze e risultati.

Incrociando l'asse del **valore cliente** con l'asse del **rischio cliente** individuiamo una serie di profili che, per caratteristiche espresse, ci indicano l'impossibilità di avere un trattamento generico, in quanto necessitano di diversi gradi di "personalizzazione". Infine analizziamo e decidiamo su quali concentrare le nostre attenzioni con logica di priorità.

Credo di poter affermare che il "sistema più avanzato" è quello che riesce a far interagire al meglio una buona e solida base tecnologica con un ottimo capitale umano.

**360 È UN SERVIZIO INDIRIZZATO AL SETTORE DEL LEASING TARGATO. SPAZIA DALLA VALUTAZIONE PRELIMINARE IN FASE EROGATIVA, AL MONITORAGGIO ED ALLA VALUTAZIONE IN LOCO NEL CORSO DEL CONTRATTO, FINO AL RITIRO DEL BENE ED ALLA SUA COLLOCAZIONE SUL MERCATO**

### RECUPERO SUI VEICOLI: IL SISTEMA PIÙ INNOVATIVO DI RECUPERO CREDITI, IL RECUPERO INTEGRATO: IL MODELLO FREE CAR

A cura di Pier Paolo Vallegra, Consulente nel settore della locazione Finanziaria 360 è un servizio indirizzato al settore del leasing targato che spazia dalla valutazione preliminare in fase erogativa, al monitoraggio ed alla valutazione in



Pier Paolo Vallegra, Consulente nel settore della locazione finanziaria

loco nel corso del contratto, fino al ritiro del bene ed alla sua collocazione sul mercato.

La **VALUTAZIONE IN FASE EROGATIVA** appare indicata soprattutto per il targato industriale, strutturato o complesso, con allestimenti particolari oltretutto per i beni usati, e fornisce due informazioni importanti:

- un giudizio professionale sulla congruità del prezzo
- una stima prospettica del recovery rate, cioè la % del credito alla risoluzione del contratto, attesa dalla vendita/rilocazione del bene

Questa previsione è legata ad una serie di elementi (tipologia del bene, obsolescenza, ricollocabilità, costi di recupero, ecc) grazie ai quali è possibile costruire una "curva tecnica" da sovrapporre alla "curva finanziaria" mutuata dal piano di ammortamento finanziario del contratto, in modo da valutare ampiezza e durata dell'area di rischio, nel corso della durata del contratto ed eventualmente modificarne la struttura (anticipo, durata, opzione finale) per ridurla, se non per eliminarla del tutto.

Il valore della curva tecnica (o meglio lo scostamento fra la curva tecnica iniziale e quella al tempo  $t+1, t+2...$ ) potrà essere agevolmente aggiornato nel corso del contratto, attraverso il **MONITORAGGIO**, che potrà avvenire:

- in continuo: a cadenze periodiche viene fornita alla società di leasing la tendenza del recovery rate, che può essere influenzata da una serie di fattori (mercato, crisi, evoluzione tecnologica, ecc)
- on demand: l'aggiornamento viene fornito volta per volta, a richiesta della società di leasing (in genere in concomitanza con le prime insolvenze).

Un monitoraggio su vasta scala può servire a tenere sotto controllo l'intero

## AL CENTRO IL RISULTATO

## ORGANIZZAZIONE

Al centro della nostra professionalità un team di esperti che fanno dell'organizzazione il primo punto fermo. Offrire al cliente un servizio organizzato significa poter ottenere nei tempi un risultato ottimale, per questo motivo la nostra organizzazione, oggi, è su tutto il territorio nazionale.

AGECREDIT,  
IL METODO OLTRE IL RISULTATO

www.agecredit.biz

ORGANIZZAZIONE

INNOVAZIONE

AFFIDABILITÀ

FLESSIBILITÀ

ETICITÀ

portafoglio o una sua frazione specifica, con finalità gestionali od anche regolamentari (fair value).

La richiesta di **VALUTAZIONE IN LOCO** in genere si accompagna ad una patologia incipiente, quando la crisi economico/finanziaria del cliente non è conclamata, ma occorre decidere quali azioni occorra intraprendere.

La valutazione in loco, oltre a fornire una proxy aggiornata e non puramente cartolare del valore atteso dell'eventuale ricolloco del bene, è in grado di dare utilissime risposte ad una serie di domande:

- Il bene è ancora presso il cliente?
- È esattamente il bene contrattualmente descritto?
- È funzionante?
- Quale è l'utilità dell'inserimento del bene nella vita aziendale?

La fase del **RITIRO DEL BENE** (in via bonaria o forzosa) si accompagna ad una situazione economico/finanziaria ormai compromessa.

Il bene viene quindi sottoposto alla **VALUTAZIONE IN OFFICINA** nel corso della quale vengono individuate le operazioni di ripristino necessarie per poter ricollocare il bene sul mercato, con le dovute garanzie. Viene quindi redatta una scheda analitica, in cui sono dettagliati gli interventi ed i relativi costi, ed il risultato è il valore netto previsto di vendita.

L'ultima fase è la **VENDITA ON LINE**.

I beni vengono offerti in asta tramite una piattaforma informatica di oltre 35.000 soggetti, tutti operatori professionali del settore.

Il ricolloco tradizionale presenta criticità legate alla visibilità dell'intero processo, per il quale 360 rappresenta indubbiamente un'evoluzione, rispetto al contesto attuale, prevedendo che tutto il processo, dalla valutazione preventiva fino alla vendita dei beni, si svolga in modalità totalmente trasparente.

Attualmente il rapporto fra la società di leasing e la società di servizi è, in genere, circoscritto ad una sola fase del processo, quella di "vendita del bene", con un semplice rapporto fra "acquirente" e "venditore", ovviamente in conflitto di interessi.

Per tale ragione, un perito della società di leasing deve necessariamente recarsi presso la società di servizi, per prendere visione del bene ritirato ed esprimere un giudizio sulla correttezza e congruità della valutazione effettuata da chi, nella maggior parte dei casi, si proporrà quale acquirente del bene. In caso contrario, sarebbe come chiedere all'oste se il vino è buono!

Il servizio 360 punta ad eliminare ogni perplessità e troncane ogni dubbio sul nascere, oltre ad avere un vantaggio non trascurabile, quello di accorciare le tempistiche della fase di vendita, infatti la totale trasparenza, storicizzazione e tracciabilità del processo può rendere superfluo l'intervento del perito della società di leasing, posto che sarà il mercato a determinare il "prezzo giusto", attraverso lo strumento della vendita online.

Apparentemente, l'unico "baco" di questo prodotto, che pare non avere controindicazioni, è rappresentato dal caso che Free Car (il braccio tecnico di 360) si esprima per un valore atteso di (ad es) € 10.000 e gli utenti BCA (leggasi: il mercato) non raggiungano questo importo, e l'offerta massima sia di soli € 9.200.

Per evitare un andirivieni (nuova licitazione al ribasso, che comunque non garantisce il raggiungimento dell'obiettivo, nuovo prezzo ancora più scontato, e così via) e ulteriori sacrifici economici da parte della società di leasing, Free Car garantisce il "valore netto previsto di vendita". Si tratta di un ulteriore vantaggio che rende 360 un servizio decisamente innovativo sul mercato nazionale.



Amato Trunfio, Collection Manager Iveco Finance S.p.A.,  
relatore della mattina

#### IL SISTEMA PIÙ AVANZATO DEL RECUPERO CREDITI: IL RECUPERO STRUTTURATO. IL MODELLO IVECO FINANCE.

Sintesi dell'intervento di Amato Trunfio, Collection Manager Iveco Finance S.p.A., a cura della Redazione Credit Village Magazine  
Iveco Finance ha creato un avanzato modello di recupero strutturato che si articola in:

- Diversificazione strategie di recupero del credito per cluster di rischio e performance di portafoglio;
- Approccio strutturato con il cliente;
- Early Warning Strategy (E.W.S.);
- Settore Mid Customer: analisi volte a migliorare l'efficienza del recupero crediti;
- Sviluppo di un Tool decisionale e indicazione della strategia da adottare per il recupero del credito

La strategia di diversificazione per cluster di rischio e performance prevede la seguente segmentazione del portafoglio:

- Normal Customers < 200k euro
- Mid Customers da 200k euro a 600k euro

## 5° CREDIT VILLAGE DAY

clienti inferiori a 100K si prevede una rivisitazione degli accordi commerciali con le Società di Recupero al fine di incrementare il numero di ristrutturazioni in portafoglio specialmente per i **clienti recidivi**. Inoltre viene esteso il progetto Mid customer anche a questa fascia. Il processo Mid Customer prevede un'elaborazione della strategia mediante Tool informatico supportato dall'intelligence interna. Gli operatori del Call center esterno infatti raccolgono informazioni qualitative sul cliente che vengono successivamente elaborate proprio dal tool informatico. A questo punto le società di recupero ricevono uno "strategy sheet" dalla sede, nel quale vengono delineate le possibili soluzioni da adottare nei confronti del cliente.

Nella realizzazione del progetto Iveco Capital inserisce risorse dedicate nell'ufficio Collection dedicate alla gestione del "tool decisionale", ed all'interazione con i partner esterni. Il Collection Manager ha il compito di validare ogni strategy sheets.

Le agenzie esterne, invece, nell'ambito della phone collection sono impegnate alla formazione risorse esterne dedi-

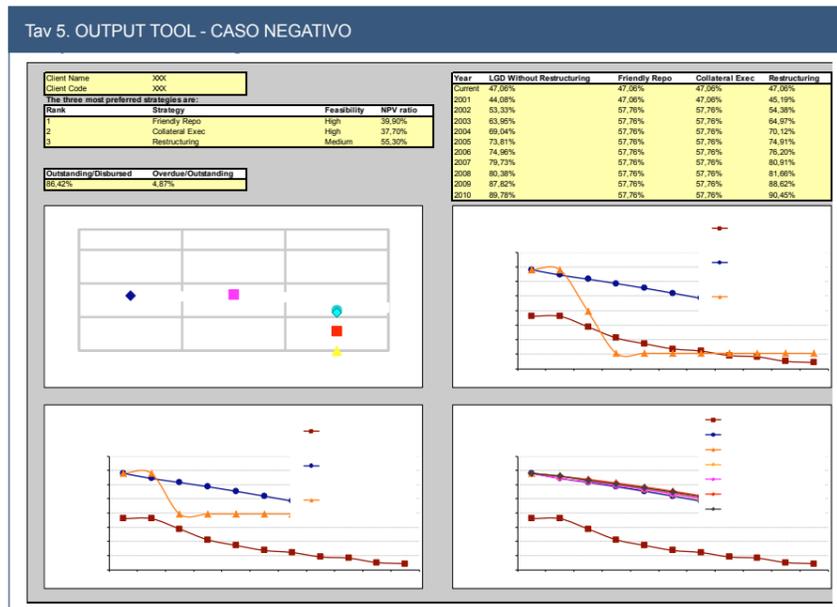
cate all'attività specifica di reperimento di informazioni aggiuntive e qualitative sui clienti. Per quanto concerne la Home collection le società provvedono all'inserimento di singoli agenti dedicati a collaborare direttamente con Iveco Capital. Questi agenti vengono "formati" attraverso corsi mirati. Agli stessi viene rivisitato il sistema di incentivazione (incremento performance medio/lungo periodo). Iveco Finance illustra, inoltre, il processo di acquisizione ed elaborazione delle informazioni qualitative e quantitative e degli Asset:

**Analisi quantitativa:**

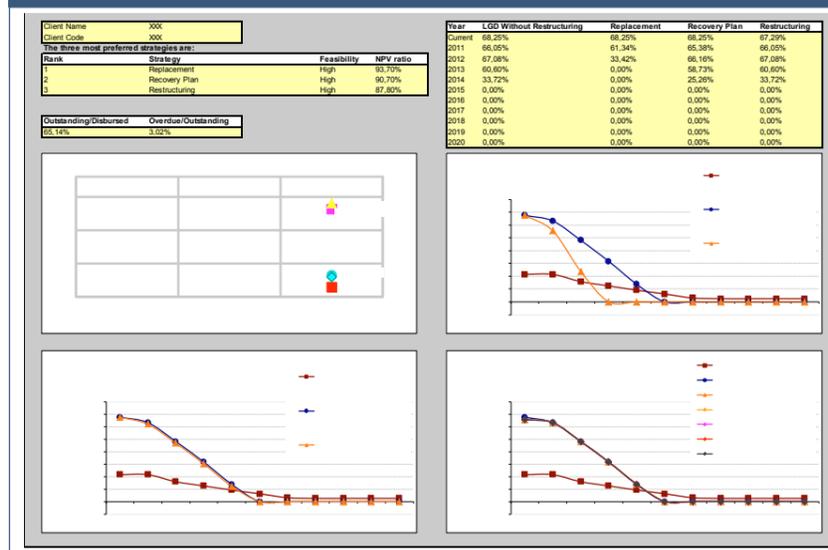
- Analisi dati finanziari attuali: reperimento trend di bilancio da Creved per le società di capitali o richiesta diretta al cliente di dati di bilancio aggiornati se si tratta società di persone.
- Analisi dell'utilizzo delle linee bancarie: reperimento informazioni e segnalazioni dai dati comunicati a Banca d'Italia.
- Analisi della posizione in Assilea: numero società segnalanti, impegni a 12 mesi, insoluti, esposizione sui contratti garantiti.

- Key Account > 600k euro
- Il **Mid Customer** è stato rivisitato ed implementato attraverso un nuovo approccio che interviene nei processi, nell'organizzazione e nella realizzazione di un tool.
- **Processo:** nuovo flusso che prevede una phone collection iniziale; qualora negativa, definizione di una strategia sostenibile definita internamente ed assegnata a Società di Recupero Esterne.
- **Organizzazione:** sviluppo di un knowhow interno finalizzato alla definizione della strategia ed al monitoraggio delle agenzie esterne; formazione di risorse esterne dedicate (phone and home) per gestire il "mid segment".
- **Tool:** sviluppo di un tool decisionale idoneo alla definizione automatica di una strategia di recupero.

Per quanto concerne i portafogli di



Tav 6. OUTPUT TOOL - CASO POSITIVO



Tav 7. COLLECTION STRATEGY SHEET CONDIVISO CON LA SOCIETÀ ESTERNA - CASO NEGATIVO

**Informazioni generali sul cliente**

Cliente XXXXXX  
 Os totale € 415.646,00  
 Scaduto totale € 44.171,38  
 Rata mensile totale € 14.332,41  
 Numero veicoli totale 7  
 Garanzia NO  
 Tipo Rating 42,34 experian (PD andamentale)

**Informazioni delle banche dati**

Insoliti in Assilea € 20.085,00  
 Numero società segnalanti Assilea 4  
 Impegni a 12 mesi Assilea € 203.100,00  
 Accordato Bk Italia € 620(K)  
 Utilizzato Bk Italia € 555(K)  
 Sconfinato Bk Italia € 28 (K)  
 Sofferenze NO  
 Protesti NO  
 Pregiudizievoli SI  
 Ultimo bilancio depositato 2009  
 Bilancio provvisorio da richiedere 2010 e provvisorio 2011  
 Cash flow semplificato SI

**Relazione conclusiva**

Il cliente è stato ristrutturato nel 2010. I dati di bilancio non sono completi e si necessita di visionare i dati aggiornati per una valutazione più approfondita e precisa. Dalla gestione phone sappiamo che il cliente non risulta essere troppo collaborativo e che aveva concordato e rilasciato un piano di rientro che ha visto varie richieste di sostituzioni titoli a causa della mancanza di fondi. Stante l'overdue, il rating, l'esposizione in Assilea ristrutturare non risolverebbe in alcun modo il problema. Il tool consiglia repossession. Suggestisco di valutare la possibilità di trovare una società disposta a subentrare/rilocare, in caso contrario procedete con la richiesta di riconsegna del mezzo.

Tav 8. COLLECTION STRATEGY SHEET CONDIVISO CON LA SOCIETÀ ESTERNA - CASO POSITIVO

**Informazioni generali sul cliente**

Cliente XXXXXX  
 Os totale € 337.645,00  
 Scaduto totale € 9.890,58  
 Rata mensile totale € 8.219,67  
 Numero veicoli totale 6  
 Garanzia SI  
 Tipo FID doppia su tutti i contratti  
 Rating 1,45 experian (PD andamentale)

**Informazioni delle banche dati**

Insoliti in Assilea € 721,00  
 Numero società segnalanti Assilea 5  
 Impegni a 12 mesi Assilea € 150.216,00  
 Accordato Bk Italia € 556 (K)  
 Utilizzato Bk Italia € 544 (K)  
 Sconfinato Bk Italia € 2 (K)  
 Sofferenze NO  
 Protesti NO  
 Pregiudizievoli NO  
 Ultimo bilancio depositato 2009  
 Bilancio provvisorio da richiedere 2010 e provvisorio 2011  
 Cash flow semplificato SI

**Relazione conclusiva**

I dati finanziari disponibili sono ottimi, anche se sono del 2009 e necessitano di un completamento con quelli del 2010. Occorre approfondire come mai è in contenzioso per due rate pur avendo una posizione finanziaria positiva. Le informazioni dalle banche dati sono confortanti e i contratti sono tutti garantiti. È possibile valutare una ristrutturazione correlata alla capacità finanziaria del cliente. Potete iniziare a prendere contatti con il cliente e condividere con lui un piano di rientro a saldo della posizione.

IVECO FINANCE HA CREATO UN AVANZATO MODELLO DI RECUPERO STRUTTURATO CHE SI ARTICOLA IN: DIVERSIFICAZIONE STRATEGIE DI RECUPERO DEL CREDITO, APPROCCIO STRUTTURATO CON IL CLIENTE, EARLY WARNING STRATEGY, SETTORE MID CUSTOMER, SVILUPPO DI UN TOOL DECISIONALE E INDICAZIONE DELLA STRATEGIA DA ADOTTARE PER IL RECUPERO DEL CREDITO

**Analisi della PD andamentale.**

Analisi della visura camerale: presenza di protesti e pregiudizievoli.

**Analisi qualitativa:**

- Analisi dell'intervista della phone collection.
- Analisi della capacità finanziaria del cliente.

**Analisi degli Asset:**

- **Tipologia di veicolo:** anno di immatricolazione, prezzo di vendita, prezzo di listino e sconto applicato.
- **Tipologia di allestimento:** prezzo e tipologia.
- **Curva di deprezzamento e valutazione dei danni:** sulla base dei dati Eurotax (aggiornati ogni 6 mesi) si determina la curva di deprezzamento anche degli allestimenti. La valutazione dei danni viene fatta sulla media dei dati relativi alle nostre informazioni storiche. Tutti questi dati concorrono alla realizzazione del Collection Strategy Sheet (tav.5, tav.6, tav.7 e tav.8).

Iveco sta testando anche un progetto relativo alla ripresentazione del RID Cluster per quei clienti allineati con Rid e che il mese

## 5° CREDIT VILLAGE DAY

**RECUPERO SU DEBITORI STRANIERI. IL RECUPERO PIÙ PROBLEMATICO: QUELLO SUGLI EXTRACOMUNITARI.**

A cura di Giuseppe Mascherpa, *Operations Manager Si Collection S.p.A.* e Carlo Losco, *Direttore Generale, Si Collection S.p.A.*

*L'immigrazione è un fenomeno costante e inevitabile e rappresenta sicuramente un'opportunità di crescita economica da non sottovalutare.*

Gli stranieri regolari in Italia sono, ad oggi, 5.000.000 ed incidono per circa il 10% sul totale degli occupati. Contribuiscono alla produzione del Pil per l'11%, pagano quasi 11 miliardi di euro di contributi previdenziali, dichiarano al fisco oltre 33 miliardi di euro e, il 3,5% delle imprese operanti sul nostro territorio ha un titolare straniero. Questo è quanto emerge dalla studio condotto da *Si Collection Spa*, presentato in occasione del V CVDAY tenutosi lo scorso 9 Novembre a Milano.

Sempre più stranieri scelgono il credito al consumo. Il 13% delle domande di prestito presentate in Italia proviene da persone straniere e il richiedente tipo è uomo (68%) ha in media 34 anni e richiede un prestito di circa 10.000 euro, da rimborsare in 57 mesi. Il 46,3% dei prestiti viene richiesto da cittadini nati in Romania. I finanziamenti vengono richiesti principalmente per acquistare auto (35%), ottenere liquidità (18%) e ristrutturare casa (11%).

Se si analizzano le imprese con titolare immigrato si evince quanto segue: i migranti titolari o soci d'impresa in Italia sono 336.583, con aumento del 4,9% rispetto al 2007.

Le imprenditrici immigrate sono oltre 50 mila e rappresentano il 6% dell'imprenditoria femminile e il 20% di quella immigrata complessiva. Altro dato davvero interessante, e in contro tendenza

rispetto alle imprese italiane, è quello che vede crescere a ritmo sostenuto le imprese di titolari stranieri. Anche nel 2008, nonostante lo scenario economico non favorevole, la crescita è stata del 6,79%.

**GLI STRANIERI REGOLARI IN ITALIA SONO, AD OGGI, 5.000.000, SEMPRE PIÙ STRANIERI SCELGONO IL CREDITO AL CONSUMO, I MIGRANTI TITOLARI O SOCI D'IMPRESA IN ITALIA SONO 336.583. PER OTTIMIZZARE IL PROCESSO DI GESTIONE DEL RECUPERO CREDITI SUGLI EXTRACOMUNITARI È IMPORTANTE ANALIZZARE A FONDO L'ETNIA DEL DEBITORE**

Al fine di ottimizzare il processo di gestione del recupero crediti sugli extracomunitari è importante analizzare a fondo l'etnia del debitore. L'approccio con il debitore straniero deve essere graduale e deve prendere in considerazione quattro punti fondamentali:

La lingua: comprenderà quanto vogliamo comunicare?

Tempismo: esiste un momento opportuno per avviare l'azione di recupero?

Reperibilità: non avendo "radici" non avrà avviato un nuovo processo migratorio?

Identificazione: le informazioni in nostro possesso sono sufficienti per riconoscerlo?

Le strategie di recupero si differenziano proprio sulla base dell'etnia di appartenenza.

Etnia Asiatica: si caratterizza per la difficile identificazione del debitore, per la criticità nella comunicazione e la difficile dilazionabilità del debito. La strategia consigliabile prevede un Recruiting



A destra: Giuseppe Mascherpa Operations Manager Si Collection S.p.A.  
A sinistra: Carlo Losco Direttore Generale Si Collection S.p.A.

precedente erano in bonis. Con valuta a 6 giorni successivi la scadenza del canone viene ripresentato il RID. Qualora venga pagato il cliente rientra in bonis, diversamente viene passato alla Phone collection. Il progetto, ancora in fase di test ha registrato fino ad ora circa un 70% di risultati positivi.

# Obiettivo Recupero Pre-Cessione

Irreperibilità?

Insolvenza?

Gestioni Superficiali?

## Prospettiva Unica la Cessione? Ancora NO!



 **FINEOS** s.r.l.

Solo con noi  
ulteriori introiti di qualità

[www.fineositalia.it](http://www.fineositalia.it)

## 5° CREDIT VILLAGE DAY

avviare fase di rintraccio avvalendosi di verifica tramite intelligence, d'intervenire con tempestività e di valutare con il mandante ipotesi di piani di pagamento parziali.

Etnia Est europa: particolarmente ostile nei confronti del recuperatore, è difficile da reperire e si distingue per la marcata difficoltà nell'incasso.

Anche in questo caso la strategia di recupero da adottare prevede una prima fase di recruiting mirato a cui far seguire una fase di rintraccio (fondamentale la visita domiciliare).

L'affidamento delle pratiche non deve essere standardizzato e fondamentale è la negoziazione.

Le tempistiche di risoluzione sono solitamente più lunghe rispetto alle altre etnie.

Etnia Latina: si contraddistingue essenzialmente per la difficile reperibilità del debitore e per la difficoltà di incasso tramite assegno. L'etnia latina è fortemente integrata e si consiglia di partire con una verifica nel file di affido dei dati relativi al posto di lavoro.

Quanto alle performance di recupero, registriamo dal nostro osservatorio (fatto il 100% su debitori italiani), come si vede dalla tabella sottostante.

Il giusto approccio per rimanere al passo con un mercato sempre più multietnico è quello di ridisegnare e differenziare i cicli di lavorazione offrendo servizi e processi operativi progettati per garantire una relazione rispettosa delle diverse etnie.

## LA FUNZIONE DI RECUPERO CREDITI ORMAI USCITA DALL'OMBRA, NON È PIÙ CONSIDERATA COME SEMPLICE OPERATIVITÀ NECESSARIA MA BANALE È IN CORSO UNA VERA E PROPRIA "SECONDA INDUSTRIALIZZAZIONE" DEL SETTORE

### RECUPERO CREDITI: UNA SECONDA INDUSTRIALIZZAZIONE IN CORSO.

A cura di Ubaldo Tambini, *Business Consultant Director – Crif Decision Solution*

Il recupero crediti è in rapida evoluzione. Crif Decision Solutions ha presentato, durante il V Credit Village Day, alcune pillole estratte da una ricerca appena conclusa con la partecipazione di 21 tra i principali istituti finanziari e banche.

Ne emerge un quadro di un mondo in specializzazione, differenziazione, con veloce sviluppo in termini di strumenti e metodologie e con forti impatti organizzativi e di competenze delle risorse coinvolte. Cambiamenti di ruolo ed attività delle persone coinvolte. Insomma è in corso una vera e propria "seconda industrializzazione" del settore.

La funzione di Recupero crediti ormai uscita dall'ombra, non è più considerata come semplice operatività necessaria ma banale, ma sta assumendo importanza come parte fondamentale del modello di business e motore diretto di redditività.

Dalla ricerca, condotta attraverso interviste ed utilizzando le informazioni uniche a disposizione di CRIF e le esperienze progettuali dei suoi consulenti, emerge che la situazione non è uniforme.

Si rilevano notevoli diversità di approccio e scarti significativo nelle per-



Ubaldo Tambini, *Direttore dell'unità di Business Consulting in Crif S.p.A.*

formance, con la maggior parte degli istituti alle prese con progetti di reengineering più o meno profondi. Dall'incrocio tra le performance ed i processi implementati, non emerge un'unica ricetta per essere "vincenti", ma chi ottiene le performance migliori applica tipicamente un mix di diversi tra i seguenti ingredienti:

- aggredisce presto l'insolvenza;
- opera con step successivi di gestione più brevi;

- crea processi differenziati/specializzati ed un numero significativo di "strategie";
- sfrutta le informazioni (esterne oltre che interne) disponibili;
- utilizza un approccio cliente-centrico;
- è dotato di personale con esperienza e motivato;
- ha una gestione «complessa» degli outsourcer esterni (sistemi incentivanti, gare vs pianificazione, etc.);
- sperimenta la tecnica del champion-challenger;
- misura le performance di "strategia" e non solo di "lotto".

Anche per le best practice ci sono ancora spazi di miglioramento e gli elementi su cui si è al lavoro sono:

- modelli analitici di segmentazione specifici per la collection: i player che utilizzano modelli statistici sono ancora pochi e le metodologie utilizzate non sono ancora ottimizzate sui processi di recupero.
- Sistemi informativi dedicati: gli interventi evolutivi effettuati sui sistemi gestionali esistenti pongono però limitazioni «strutturali» alle nuove necessità della collection. Strumenti dedicati performanti esistono ma l'integrazione coi sistemi core ed il change management sul personale

- necessitano investimenti significativi.
- Skills, know how e organizzazione delle risorse coinvolte: è meglio che le strategie siano definite dal risk manager che ha competenze analitiche ma conosce poco i processi reali o dal recupero crediti dove vale il contrario? Funziona davvero creare strutture interne di recupero con personale proveniente da ristrutturazioni di altre aree?
- Misurazione e confronto: gli indicatori «operativi» non bastano per confrontare le strategie, prendere decisioni, stimare gli impatti e pianificare gli interventi. La costruzione di indicatori «strategici» di conto economico è cruciale ma richiede tipicamente interventi non banali per raccogliere e strutturare i dati necessari.

DALLA RICERCA, CONDOTTA ATTRAVERSO INTERVISTE UTILIZZANDO INFORMAZIONI UNICHE ED ESPERIENZE PROGETTUALI DEI CONSULENTI, EMERGE CHE LA SITUAZIONE NON È UNIFORME. IN CONCLUSIONE CRIF RITIENE CHE PIÙ DEL PROCESSO PERFETTO QUEL CHE CONTA È LA CAPACITÀ DI CAMBIARE VELOCEMENTE

In conclusione CRIF Decision Solutions ritiene che più del processo perfetto quel che conta sono la capacità di cambiare velocemente, di sapere quando farlo e di sapere se ha funzionato.

Una slide dell'intervento di Ubaldo Tambini

mirato, una verifica anagrafica volta a monitorare nel database d'affidamento la presenza di tutti gli elementi di identificazione, una forte interazione con il cliente mandante attraverso un'ipotesi di chiusure a stralcio e/o richieste di proroghe gestionali avallate da uno scadenziario basato su logica di «ripasso». Etnia Africana: si contraddistingue per una marcata ostilità nei confronti del recuperatore, per la difficile reperibilità e la criticità nell'ottenere quote in acconto cash. Si consiglia in questi casi di garantire una forte copertura capillare nelle zone periferiche alle grandi città,

ETNIA	SETTORE BANCARIO	SETTORE FINANZIARIO	SETTORE COMMERCIALE
Latina	86,11%	68,55%	95,71%
Africana	43,30%	36,93%	78,53%
Europa Est	26,00%	83,35%	71,17%
Asiatica	6,61%	20,85%	51,54%

### Cosa serve per vincere



- in un mercato in continuo cambiamento, più del "processo perfetto" quel che risulterà vincente sembra essere:
- la capacità di cambiare velocemente
- la capacità di sapere quando farlo
- la capacità di sapere se ha funzionato

# LE RAGIONI PER SCEGLIERCI



www.cssspa.it



lucazanini.it

AZIENDA ASSOCIATA



Noi, dal 1993...



CSS S.p.A. Tel. +39 0171 39 21 11 - www.cssspa.it - info@cssspa.it

## PREMIO AIFIN BANCA E TERRITORIO. I VINCITORI DELLA QUINTA EDIZIONE

23 Novembre 2011 – Le banche del territorio contribuiscono concretamente allo sviluppo sostenibile della società e del loro territorio. Il premio "Banca e Territorio", organizzato da AIFIn - Associazione Italiana Financial Innovation - fornisce una indicazione qualitativa di come le singole banche interpretano il concetto di responsabilità sociale d'impresa.

Tra i progetti partecipanti possiamo evidenziare quelli promossi e realizzati dalle banche vincitrici del premio che hanno deciso di finanziare l'installazione del collegamento a banda larga in una zona a bassa densità abitativa, al fine di permettere il superamento del digital divide.

- investito nel cinema sostenendo il territorio e i giovani nella realizzazione di un cortometraggio e nella sua promozione.
- affidato direttamente ai cittadini e ai propri clienti la possibilità di decidere quali, tra una serie di progetti a sfondo sociale proposti dalla cittadinanza, sarebbero stati realizzati con il contributo economico della banca stessa;
- promosso tra i giovani la cultura dell'imprenditoria cooperativa e istituito un master post-diploma per la creazione di esperti di credito cooperativo;
- basato l'organizzazione della propria direzione generale sul rispetto delle regole del risparmio energetico.

Questi sono solo alcuni dei progetti partecipanti al Premio, un riconoscimento annuale che si propone di dare notorietà alle iniziative di responsabilità sociale d'impresa realizzate dalle banche e di attivare un dibattito permanente sul tema della RSI nel settore bancario e del rapporto tra banca e territorio.

Il Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano ha ritenuto meritevole l'iniziativa organizzata da AIFIn ed ha voluto assegnare alla stessa una Medaglia, quale premio di rappresentanza.

Alla quinta edizione del Premio hanno partecipato 21 banche territoriali con 58 progetti.

"Il particolare periodo di crisi che stiamo vivendo esalta ancora di più le iniziative di responsabilità sociale d'impresa realizzate dalle banche sul territorio e che abbiamo avuto modo di apprezzare analizzando i progetti presentati al Premio AIFIn Banca e Territorio" - dichiara Sergio Spaccavento - Presidente di AIFIn.

Questa la classifica, le banche e i progetti premiati per ogni categoria:

### INIZIATIVE A SOSTEGNO DELL'ARTE E DELLA CULTURA

1. BCC San Marzano di San Giuseppe - La fabbrica dei sogni
2. Cassa di Risparmio di Volterra - Alla riscoperta della nostra Italia. Fuori come va?
3. Banca Marche - Banca Marche per la musica classica e lirica

### INIZIATIVE A SOSTEGNO DELLO SVILUPPO LOCALE

1. Cassa di Risparmio di Volterra - Volterra e la Val di Cecina Progetto Fibra Ottica: "Incontro tra Storia e Innovazione"
2. Banca di Credito Cooperativo di Cherasco - Obbligazioni etiche a favore della fondazione nuovo ospedale Alba - Bra
3. Banca Popolare di Bari - BPBPAY

### INIZIATIVE A TUTELA E PROTEZIONE DELL'AMBIENTE

1. Banca Marche - Energia rinnovabile e risparmio energetico: gli interventi realizzati nella Direzione Generale di Banca Marche
2. Intesa Sanpaolo - Il Gruppo Intesa Sanpaolo per l'ambiente
3. Credito Trevigiano - Progetto EMAS: attivazione di un sistema di gestione ambientale certificato per tutta la banca

### INIZIATIVE DI CARATTERE SOCIALE

1. Barclays Bank - We love Milano
2. Intesa Sanpaolo - Prossima Terzo Valore
3. Cariparma - Progetto Famiglia e Sclerosi Multipla. Cariparma a sostegno delle persone con SM

### INIZIATIVE A SOSTEGNO DELL'EDUCAZIONE, ISTRUZIONE E FORMAZIONE

1. Credito Trevigiano Banca di Credito Cooperativo - La diffusione della cultura cooperativa tra i giovani
2. Banca Carige - Volontari sicurezza in rete
3. UniCredit - Export Business School

### BILANCIO SOCIALE

1. Credito Cooperativo Ravennate e Imolese
2. Banca Popolare di Puglia e Basilicata
3. Banca Etruria

### Classifica del premio speciale "Banca Territoriale dell'anno 2011"

1. Cassa di Risparmio di Volterra
2. Banca Marche
3. Credito Trevigiano



Dr Sergio Spaccavento



# RIDUZIONE E SEMPLIFICAZIONE DEI RITI PROCESSUALI CIVILI

*Siamo nella direzione giusta?*



A cura di  
Flavio Primiceri

Il recente annuncio ministeriale di una drastica ed auspicabile riduzione dei riti processuali civili sembra porsi nella direzione giusta in vista di una radicale ed incisiva lotta al problema della durata delle controversie civili in ambito domestico. L'importante è che il tutto sia accompagnato da una serie di riforme parallele (prima tra tutte quella del processo esecutivo) che, a livello di efficacia sostanziale, si pongano sulla linea degli standard minimi acclarati nei paesi europei più avanzati.

Nel corso dell'ultimo decennio una grossa mano all'accelerazione delle controversie civili in Italia, in ambito transfrontaliero, è stata data dalla legislazione comunitaria: notevoli e sostanziali effetti benefici su questo specifico contenzioso sono stati portati dalla direttiva n.35/2000 sugli interessi moratori, e dai regolamenti n.44/2001 e

**UNA GROSSA MANO ALL'ACCELERAZIONE DELLE CONTROVERSIE CIVILI IN ITALIA, IN AMBITO TRANSFRONTALIERO, È STATA DATA DALLA DIRETTIVA N.35/2000 SUGLI INTERESSI MORATORI, E DAI REGOLAMENTI N.44/2001 E N.805/04, SULL'ESECUTORIETÀ DEI GIUDIZI CROSS BORDERS ALL'INTERNO DELL'UE**

n.805/04, sull'esecutorietà dei giudizi *cross borders* all'interno dell'UE.

Tuttavia, non di rado purtroppo, gli effetti positivi di queste novità finiscono per essere sviliti con azioni strumentali, interpretazioni restrittive e implicazioni

fiscali non irrilevanti: ciò, è bene sottolinearlo, non vale solo per l'Italia.

A titolo meramente esemplificativo, il costo per l'ottenimento di un *exequatur* può variare notevolmente da stato a stato. Un recente studio ha quantificato in circa 48 milioni di euro i costi non necessari che la sua abolizione potrebbe contribuire a far risparmiare alle PMI e, non si può negare, che in questo particolare e travagliato momento storico si tratterebbe di una vera e propria "boccata d'ossigeno".

Con l'obiettivo di consentire un risparmio di queste cospicue risorse e dare un contributo concreto per rinforzare l'operatività del mercato unico, la Commissione Europea, nel dicembre del 2010, ha presentato un progetto di riforma del c.d. Brussels I Regulation. Tra le varie proposte di riforme giurisdizionali formulate, è di rilievo la proposta di abolire la procedura di *exequatur* in materia civile e commerciale ricadente nell'ambito del Brussels I Regulation, con un ambito applicativo da estendere anche ai casi di diffamazione e *class actions*.

Come già avvenuto in passato, l'abolizione dell'*exequatur* sarebbe accompagnata dall'introduzione di alcuni *standard forms* da completare nello stato membro di origine: tutta l'attività appare improntata a facilitare il riconoscimento ed il conseguente ottenimento dell'esecutorietà, eliminando contestualmente la necessità di dover provvedere anche alla traduzione degli *standard forms*.

Se la procedura di *exequatur* verrà finalmente abbandonata, una sentenza olandese potrà essere trattata in Italia al pari di una sentenza resa a Lecce o a Livorno e per porla in esecuzione, il creditore avrà soltanto bisogno di adire l'autorità competente con una copia autentica della sentenza e lo *standard*

*form*, di cui sopra, debitamente compilato.

L'abolizione della procedura di *exequatur* non eliminerebbe né ridimensionerebbe il diritto di difesa del convenuto (debitore - potenziale opponente), al quale in ogni caso verrebbe riservato il diritto ad un giusto processo.

Sulla base della proposta della commissione, al convenuto verrebbero riservati tre diversi rimedi:

- 1) il convenuto potrebbe presentare appello nello Stato membro di origine (del giudizio) richiedendo la sospensione dell'esecutorietà nello stato membro di destinazione dell'esecuzione;
- 2) il convenuto potrebbe proporre appello contro l'esecuzione nello sta-

**SE LA PROCEDURA DI EXEQUATUR VERRÀ FINALMENTE ABBANDONATA, UNA SENTENZA OLANDESE POTRÀ ESSERE TRATTATA IN ITALIA AL PARI DI UNA SENTENZA RESA A LECCE O A LIVORNO**

to membro di destinazione se il titolo esecutivo fosse incompatibile (inconciliabile) con un altro giudizio reso nello stato membro di destinazione o in un altro stato;

3) la proposta della Commissione introduce, inoltre, un rimedio straordinario nello stato membro di destinazione, a garanzia del diritto del convenuto ad un giusto processo, se il convenuto non è più in grado di opporsi e/o appellare il titolo nello stato membro di origine.

Se l'iter di abolizione della procedura di *exequatur* dovesse giungere a compimento, i partecipanti al mercato unico non sarebbero più solo in grado di contare solo sulle oramai consolidate libertà di movimento delle persone, delle merci, dei capitali e dei servizi, ma anche sulla libera circolazione delle sentenze in ambito comunitario.

È tuttavia chiaro che l'auspicata modifica non può non essere accompagnata da una attività di parziale armonizzazione delle procedure nazionali all'interno degli stati membri, atteso che le differenze dei sistemi legali in ambito UE sono ancora molto consistenti. C'è da augurarsi che si vada in controtendenza rispetto ai tentativi di armonizzazione, a dir poco lacunosi, tentati sino ad ora.

In tale ottica, validi parametri di riferimento potrebbero essere costituiti dal Regolamento Europeo sui c.d. *EU Payment orders* e dal Regolamento sulle *small claims*: in entrambi i casi è stata eliminata la necessità dell'*exequatur* o dello *EU Enforcement order*.

Le sentenze rese nell'ambito di applicazione di questi regolamenti, infatti, costituiscono l'esito finale di una procedura armonizzata che è, o dovrebbe essere, la stessa in tutti gli stati membri dell'Unione Europea.

## FLAVIO PRIMICERI

Flavio Primiceri è un avvocato civilista, cassazionista, che da anni assiste società straniere operanti in Italia. Occasionalmente svolge collaborazioni editoriali con giornali italiani e stranieri.

[www.studiolegaleprimiceri.com](http://www.studiolegaleprimiceri.com)

## 27° CONGRESSO ACMI

*La sensibilità al credito commerciale per creare benessere nell'incertezza*

a cura della Redazione  
Credit Village  
Magazine

**N**ella splendida cornice dell'hotel Caesius di Bardolino si è svolto il 27° Congresso Nazionale Acmi che quest'anno ha voluto coniugare gli aspetti prettamente tecnici con quelli emozionali, attraverso il coinvolgente intervento di **Luciano Ziarelli**, Progetto Smile, dal titolo "Endurance, da capo a leader: cronaca di un'avventura possibile" che ha raccontato l'incredibile epopea, e tutti i suoi risvolti, vissuta dall'equipaggio dell'Endurance sotto la guida del capitano Shackleton.

I lavori del primo giorno sono stati aperti da **Edoardo Romeo** di Cerved Group, il quale ha fotografato la situazione economica del nostro Paese, sottolineando i settori per i quali si prevede un tasso di crescita maggiore per il futuro. È interessante notare come, nell'ambito di ciascun settore, le imprese con credit manager soci ACMI presentino delle prospettive di crescita migliori rispetto alla media.

A seguire **Massimo Gianolli** del Gruppo General Finance ha illustrato le varie tecniche di Factoring per il finanziamento delle imprese dando particolare risalto ad un sistema informatico di scoring di proprietà del Gruppo. Nell'ambito del suo speech c'è stato un intervento di Vincenzo

Perrone della Bocconi di Milano che ha illustrato l'importanza dell'aspetto psicologico nell'affrontare momenti di crisi e di incertezza.

Il secondo giorno l'apertura dei lavori è stata affidata ad **Antonella Simone** di ACMI che, oltre a spiegare tecnicamente quali sono le basi sulle quali vengono formulati i vari giudizi delle maggiori società di rating, ha fornito un'interessante interpretazione circa la loro valenza. **Davide Gibellini** di Rel Italy ha, invece, tenuto un intervento su "Attività e progetti di riduzione Circolante: metodologia ed applicazione concreta".

In chiusura, **Roberto Sergio** di Credit Base - GCS Group e Amministratore Delegato di WWW. Credit Village S.r.l., ha illustrato le varie metodologie di recupero crediti estero, mettendo in risalto la poca fondatezza di molti luoghi comuni e la assoluta necessità di rivolgersi a partner altamente specializzati e presenti sul territorio, per gestire le varie problematiche legate al recupero crediti estero, e **Valeria Gubellini** di Cribis Teleservice che ha presentato ai partecipanti gli elevati standard di professionalità con cui vengono creati e gestiti i processi di lavorazione nell'ambito del recupero crediti in Italia.

# Quante volte hai detto: "e chi li becca più!"



## non fare la parte del pollo...

**...ci pensiamo noi!**

Recfin opera nel settore del recupero credito stragiudiziale, e mette a Vostra disposizione venticinque anni di esperienza nell'affrontare il problema degli insoluti.

**Recfin**  
servizi integrati dal 1985\*

Via Volturmo 10/12 A - Osmannoro - Sesto Fiorentino (FI)  
Tel. +39 055340802 - Fax +39 055340810 - info@recfin.it  
www.recfin.it

Socio fondatore  
UNIREC  
Associato  
ASSINDUSTRIA Provincia FI  
Affiliato  
F.I.T.A. CONFINDUSTRIA

# DECRETO "SALVA ITALIA" E PRIVACY

*Cosa cambia realmente*



A cura di Riccardo  
Martina

IL DECRETO-LEGGE 6 DICEMBRE 2011, N. 201 "DISPOSIZIONI URGENTI PER LA CRESCITA, L'EQUITÀ' E IL CONSOLIDAMENTO DEI CONTI PUBBLICI", CON IL COMMA 2 DELL'ART. 40 HA ELIMINATO DAL TESTO DEL D.LGS. 196/2003 – CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – OGNI RIFERIMENTO A "PERSONA GIURIDICA, ENTE OD ASSOCIAZIONE" (SALVO CHE NELLA DEFINIZIONE DI "ABBONATO")

Ci troviamo ad analizzare l'ennesimo intervento sulla normativa che disciplina la tutela della privacy, questa volta, bisogna ammettere, più attento e preciso. Come sempre bisognerà stare ben attenti a non accogliere le modifiche basandosi solo sui titoli di articoli divulgativi o testate giornalistiche molto spesso formulati più per attirare il lettore che per fornire una prima misura dei contenuti o, in questo caso, della reale portata delle variazioni. Cerchiamo di capire cosa cambia realmente per le aziende: Il DECRETO-LEGGE 6 dicembre 2011, n. 201 "Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici", con il comma 2 dell'art. 40 "Riduzione degli adempimenti amministrativi per le imprese" [che riportiamo di seguito per completezza] ha eliminato dal testo del D. Lgs. 196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati Personali - ogni riferimento a "persona giuridica, ente od associazione" (salvo che nella definizione di "Abbonato")  
DECRETO-LEGGE 6 dicembre 2011, n. 201 - art. 40 comma 2:

2. Per la riduzione degli oneri in materia di privacy, sono apportate le seguenti modifiche al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196: a) all'articolo 4, comma 1, alla lettera b), le parole "persona giuridica, ente od associazione" sono soppresse e le parole "identificati o identificabili" sono sostituite dalle parole "identificata o identificabile". b) All'articolo 4, comma 1, alla lettera i), le parole "la persona giuridica, l'ente o l'associazione" sono soppresse. c) Il comma 3-bis dell'articolo 5 è abrogato. d) Al comma 4, dell'articolo 9, l'ultimo periodo è soppresso. e) La lettera h) del comma 1 dell'articolo 43 è soppressa. In sostanza "persone giuridiche, enti od associazioni" non sono più considerati "interessati" e le informazioni che li riguardano non sono più considerate "dati personali" soggetti alla tutela garantita dalla normativa sulla privacy ed ai conseguenti obblighi. Se da un punto di vista dottrinale la cosa è stata da alcuni definita "rivoluzione", scendendo sul piano pratico non si ravvisano grandi cambiamenti, se non per alcuni specifici contesti, tra i quali solo alcune attivi-

tà svolte dalle AGENZIE DI RECUPERO CREDITI.

Questa "semplificazione", infatti, non fa altro che completare il percorso iniziato a maggio di quest'anno con l'introduzione del sibillino comma 3bis dell'art. 5 che escludeva la privacy per persone giuridiche Enti ed associazioni, ma solo "nell'ambito dei rapporti intercorrenti tra i medesimi soggetti" e "per finalità amministrativo contabili"; questo comma (ora abrogato) creava paradossalmente alcune difficoltà tra cui, nel concreto, una applicabilità degli obblighi "a macchia di leopardo", condizionata da fattori variabili, anche se riferiti ad uno stesso ambito di attività, quali finalità, ambito del trattamento, interlocutori (uno stesso dato presente nei data base di una Azienda poteva essere o meno soggetto al D. Lgs. 196/2003 in base all'utilizzo che di volta in volta se ne faceva). Per questo le variazioni ora introdotte erano sicuramente necessarie ed eliminano gli ovvi dubbi interpretativi del vecchio testo.

Attenzione, però, ad annunciare grande semplificazione e riduzione dei costi, qui si parla dei dati riguardanti le persone giuridiche, non dei dati personali riguardanti le persone fisiche che hanno rapporti con le persone giuridiche o con il Titolare di un trattamento (dipendenti, personale esterno, persone fisiche clienti/utenti, soci, professionisti etc.). Facciamo finta di essere studenti alle prime armi e vediamo cosa significa "persona giuridica, ente od associazione" consultando banalmente wikipedia:

1. In diritto con la locuzione **PERSONA GIURIDICA** s'intende un complesso organizzato di persone e di beni al quale l'ordinamento giuridico attribuisce la capacità giuridica. Secondo l'ordinamento italiano sono persone giuridiche:

- le associazioni riconosciute;
- le fondazioni;
- le società per azioni;
- le società a responsabilità limitata;

- le società in accomandita per azioni;
- le società cooperative a responsabilità limitata;
- lo Stato;
- le regioni, le città metropolitane, le province ed i comuni, nonché gli altri enti territoriali locali (comunità montane, comunità isolate, unioni di comuni e consorzi fra enti territoriali);
- gli altri enti pubblici, nazionali e locali; si tratta di una categoria molto vasta ed eterogenea nella quale rientrano, a titolo di esempio, gli enti previdenziali, le università, le camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, le aziende sanitarie locali, gli ordini professionali ecc.

2. qualche difficoltà in più per il termine **ENTE**: Nel linguaggio giuridico moderno ad esso è attribuito un significato più ampio di quello di persona giuridica, ed è riferito in generale ad **un'organizzazione di persone o di beni** che assume una qualche rilevanza per l'ordinamento giuridico. Nel linguaggio corrente, invece, il termine, senza ulteriori specificazioni, viene spesso utilizzato nel senso di ente pubblico.

3. **ASSOCIAZIONE** è un ente senza finalità di lucro costituito da un insieme di persone fisiche o giuridiche (gli associati) legate dal perseguimento di uno scopo comune. Ora che abbiamo circoscritto l'ambito della semplificazione, analizziamone velocemente gli effetti: banalizzando **MOLTO**, una agenzia di recupero crediti tratta dati riguardanti principalmente:

- DIPENDENTI / LAVORATORI e loro parenti/conviventi (persone fisiche)
- CANDIDATI all'instaurazione di un rapporto di lavoro (persone fisiche)
- FORNITORI DI BENI E SERVIZI (persone giuridiche e persone fisiche)
- CLIENTI/UTENTI, anche potenziali (persone fisiche e persone giuridiche a seconda dell'attività svolta dall'Azienda)

- SOGGETTI AD ATTIVITÀ DI RECUPERO CREDITI (persone giuridiche e persone fisiche)
- INFORMAZIONI COMMERCIALI (su persone giuridiche e persone fisiche)
- Soggetti sottoposti ad indagini (persone giuridiche e persone fisiche)

Si nota immediatamente che da nessuna delle categorie di interessati sopra riportate possa essere esclusa a priori la presenza di persone fisiche.

Proviamo a immaginare un quadro sinottico riferito solo agli obblighi che più frequentemente vengono richiamati ed ai requisiti che rendono un trattamento lecito (vedi tabella pagina successiva).

Per le agenzie di recupero crediti vi sono evidenti vantaggi quando ricevono mandati riguardanti Persone Giuridiche Enti o Associazioni, ma questo non deve far abbassare la guardia, altrimenti il rischio è di commettere delle violazioni che comportano pesanti sanzioni, anche se effettuate in buona fede o solo per errori di interpretazione. Solo alcuni esempi:

- pensiamo alla gestione delle figure attive, in particolare gli incaricati, ecco che avremo l'esigenza di capire esattamente quali dati trattino per nostro conto: se leggendo il nuovo testo qualcuno ha immaginato di non dover più designare quale "incaricato" l'addetto agli acquisti ha avuto torto considerando che un fornitore "artigiano" (che non è né persona giuridica, né ente, né associazione) è ancora considerato "interessato", quindi tutelato dal D. Lgs. 1296/2003;
- anche nello svolgimento di una attività di recupero crediti svolta su una persona giuridica è difficile escludere la presenza di dati personali riguardanti persone fisiche, se non altro dei dati riguardanti i soci, o alcuni dipendenti della persona giuridica, di conseguenza non potrà essere trascurata la designazione ad incaricato nei confronti dei collaboratori e dipendenti;

## "2011, IL MIGLIORE ANNO DELLA NOSTRA VITA"

Giannini: aumento del fatturato del 60%, incremento partnership del 40% e carico affidato del 30%

**S**i è concluso il miglior anno della nostra vita professionale, sotto tutti i punti di vista. Ad affermarlo è

Gianluca Giannini, amministratore unico della Service Credit S.r.l. analizzando il 2011 per la sua azienda e per il recupero crediti in generale. Un settore che naviga spedito verso la specializzazione dell'attività professionale in vista di una richiesta sempre più stringente di competenze specifiche per rispondere al meglio alle esigenze dei clienti.

Il tutto si è tradotto in un'aumento del fatturato di circa il 60%, dei clienti acquisiti del 40% e di conseguenza in un'implementazione dei carichi affidati del 30%, sintetizzando c'è fiducia in noi e in quello che rappresentiamo.

**Può spiegarci quali sono i trucchi?**  
Il mago e lo chef non svelano mai i segreti del proprio mestiere, lo farò lo stesso. Ma voglio comunque darle qualche numero: 650, 63, 65 e 130...

**Ovvero?**  
Beh, 650 – spiega – sono i metri quadri dove sorgono i nostri nuovi uffici di Cosenza, senza dimenticare la filiale a Roma in viale Togliatti. La nuova sede è uno dei punti di forza, ci consente di avere a disposizione uno strumento per

A livello qualitativo, quali le novità della Service Credit S.r.l.?

Innanzitutto garanzia del nostro operato è, come noto, l'essere associati ad Unirec. Da quest'anno siamo diventati soci aggregati Assilea, Ebitec e Fenca, l'organismo europeo che rappresenta il settore del recupero crediti.

Sotto un profilo qualitativo – sottolinea – ci siamo dotati di un nostro gestionale interno per monitorare l'iter delle pratiche affidate, il tutto è scrupolosamente seguito da 22 Product Manager che hanno funzioni di coordinamento tra rete esattoriale, Call Center e società Partner per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Inoltre, l'Home Collection si avvale del supporto dell'Ufficio Legale interno per la gestione di eventuali controversie o ingiunzioni di pagamento. E non solo. Gli operatori di Phone Collection – prosegue – seguono un preciso iter formativo gestito dai nostri Team Leader, lo staff è composto da personale multilingue che ci supporta nell'amministrazione delle posizioni internazionali. E infine, in Italia siamo specializzati nel ritiro, custodia e ricommercializzazione di tutti i beni, compresi quelli incidentati nonché nella verifica degli stock finanziari presso i convenzionati, certificando, attraverso report cartacei, il lavoro svolto.

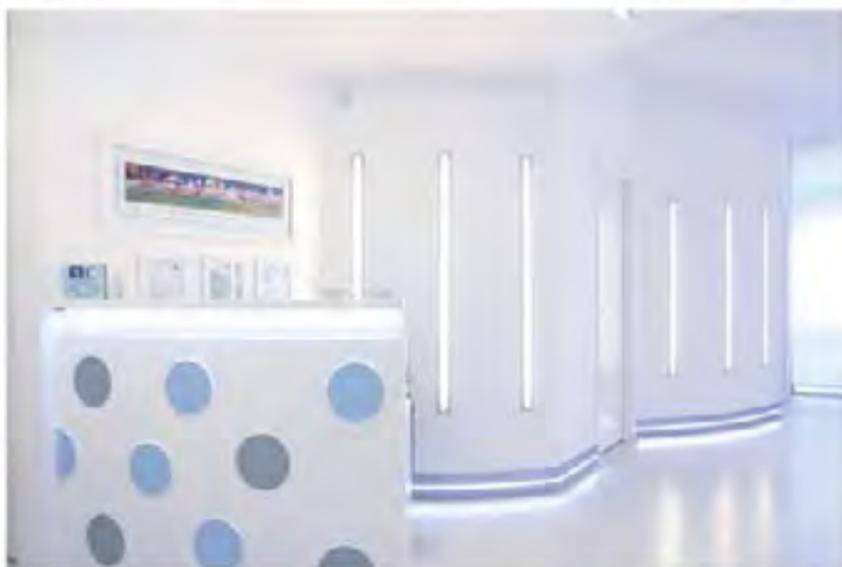
**Un 2011 ricco di cambiamenti e di soddisfazioni...**

Si è certamente concluso il migliore anno della nostra vita professionale, di buon auspicio per quello che verrà. Vogliamo crescere ancora ed insieme ai nostri Partner.



Sede legale ed operativa:  
Service Credit srl - Via Pium, 36 - 87100 Cosenza - Tel 0984.1811300 - Fax 0984.1811380

Filiale:  
Service Credit srl - Via P.Togliatti n. 1563 - 00156 Roma - Tel 06.40901601 - Fax 06.4062345  
www.servicecredit.it - info@servicecredit.it



**Ha mantenuto le promesse dall'ultima volta che ci siamo incontrati. Nuova sede, nuova organizzazione aziendale, nuovo planning...cos'altro?**

Abbiamo fatto molti sacrifici e questi risultati rappresentano la vittoria di uno staff che ogni giorno lavora in cooperazione con i nostri partner. Questo aspetto è molto importante, significa che riusciamo a creare sinergie, comunione di intenti.

poter sviluppare appieno il nostro lavoro: è come se lo chef non avesse una cucina funzionale alla sua attività. Il 63, invece, è il numero della nostra rete esattoriale (ndr, ncp) distribuito su tutto il territorio nazionale; il terzo ed il quarto rappresentano le nuovissime 65 postazioni Call Center occupate da una forza lavoro di 130 operatori per la Phone Collection. Numeri importanti che testimoniano una splendida realtà imprenditoriale della Calabria.

CATEGORIA INTERESSATI	INFORMATIVA (art. 13 D. Lgs. 196/2003) (*)	CONSENSO DELL'INTERESSATO (artt. 23 24 e 26 D. Lgs. 196/2003)	MISURE MINIME DI SICUREZZA (art. 33 D. Lgs. 196/2003)	Rispetto dei principi di pertinenza e non eccedenza (art. 11 D. Lgs. 196/2003)
DIPENDENTI / LAVORATORI	Nessuna variazione Obbligatoria	Nessuna variazione Non previsto solo per i trattamenti contemplati dall'Art. 24 e dal comma 4 dell'art. 26	Nessuna variazione Obbligatorie	Nessuna variazione Obbligatorie
CANDIDATI	Nessuna variazione Obbligatoria in forma ridotta "al primo contatto utile"	Nessuna variazione Non previsto per i trattamenti contemplati dall'Art. 24 e dall'art. 26 c.3	Nessuna variazione Obbligatorie	Nessuna variazione Obbligatorie
FORNITORI DI BENI E SERVIZI	Pers. fisiche	Nessuna variazione Obbligatoria	Nessuna variazione Obbligatorie	Nessuna variazione Obbligatorie
	Pers. Giur. Enti	Non più necessaria	Non più necessario	Non più necessarie
CLIENTI/ UTENTI	Pers. fisiche	Nessuna variazione Obbligatoria	Nessuna variazione (non previsto per i trattamenti contemplati dall'art. 24, obbligatorio in forma scritta per il trattamento di dati personali sensibili)	Nessuna variazione Obbligatorie
	Pers. Giur. Enti	Non più necessaria	Non più necessario	Non più necessarie
CLIENTI/ UTENTI Potenziali (marketing)	Pers. fisiche	Nessuna variazione Obbligatoria	Nessuna variazione (obbligatorio, non previsto solo nei casi contemplati dall'art. 130 c.4)	Nessuna variazione Obbligatorie
	Pers. Giur. Enti	Non più necessaria	Non più necessario	Non più necessarie
SOGETTI AD ATTIVITÀ DI RECUPERO CREDITI	Pers. fisiche	Nessuna variazione Obbligatoria	Nessuna variazione Non previsto per i trattamenti contemplati dall'Art. 24 e dal comma 4 dell'art. 26 D. Lgs. 196/2003	Nessuna variazione Obbligatorie
	Pers. Giur. Enti	Non più necessaria	Non più necessario	Non più necessarie
Informazioni Commerciali	SU Pers. fisiche	Nessuna variazione L'Adempimento verrà disciplinato dall'emanando Codice Etico	Nessuna variazione Non previsto per i trattamenti contemplati dall'Art. 24 e secondo quanto verrà riportato dall'emanando Codice Etico	Nessuna variazione Obbligatorie
	SU Pers. Giur./Enti	Non più necessaria	Non più necessario	Non più necessarie
Soggetti sottoposti ad indagini	Pers. fisiche	Nessuna variazione Non prevista per i trattamenti contemplati dall'Art. 13 c. 5 lett. a-b	Nessuna variazione Non previsto per i trattamenti contemplati dall'Art. 24 c.1 lett. f-g e dell'art. 26 c.4 lett c-d	Nessuna variazione Obbligatorie
	Pers. Giur. Enti	Non più necessaria	Non più necessario	Non più necessarie

(\*) ricordiamo che l'informativa può essere resa verbalmente e può non contenere gli elementi già noti all'interessato.

- analogamente, parlando di misure minime di sicurezza, difficilmente potremo affermare che sui sistemi informatici sono trattate solamente informazioni riguardanti persone giuridiche/enti/associazioni, (basta la presenza di una casella di posta elettronica contenente un curriculum inviato spontaneamente da un candidato);
- sarà sbagliato, poi, escludere dall'ambito di applicazione della normativa le visure camerali, poiché, anche quando riferite ad una persona giuridica, possono contenere dati personali relativi a persone fisiche (soci, procuratori, sindaci revisori, etc.).

Infine dobbiamo ricordare che molti dati relativi a persone giuridiche, Enti, Associazioni sono ancora tutelati dalla normativa in materia di segreto aziendale e industriale, che non è stata abrogata, (norme del codice civile in tema di concorrenza sleale [L'art.

2598 n. 3], codice penale [art. 621, 622 e 623], disposizioni legislative in materia di brevetti per invenzioni industriali e diritto d'autore, etc.).

Per concludere, ciascun Titolare di un trattamento dovrà sempre procedere ad attente valutazioni di dettaglio prima di escludere l'applicazione degli obblighi imposti D. Lgs. 196/2003.

Valutazioni di dettaglio che per alcune attività dovrebbero essere fatte caso per caso e che potrebbero costringere il titolare del trattamento ad inserire nelle proprie procedure una quantità di variabili tale da comportare costi di gestione più elevati rispetto a quelli sostenuti ad esempio per erogare le informative o applicare le misure di sicurezza indistintamente su tutti i sistemi/archivi. Vero è che il legislatore vede limitate le proprie possibilità di intervento dal fatto di dover rispettare una direttiva comunitaria, ma siamo ancora distanti da un modello di

norma snella e di facile applicazione.

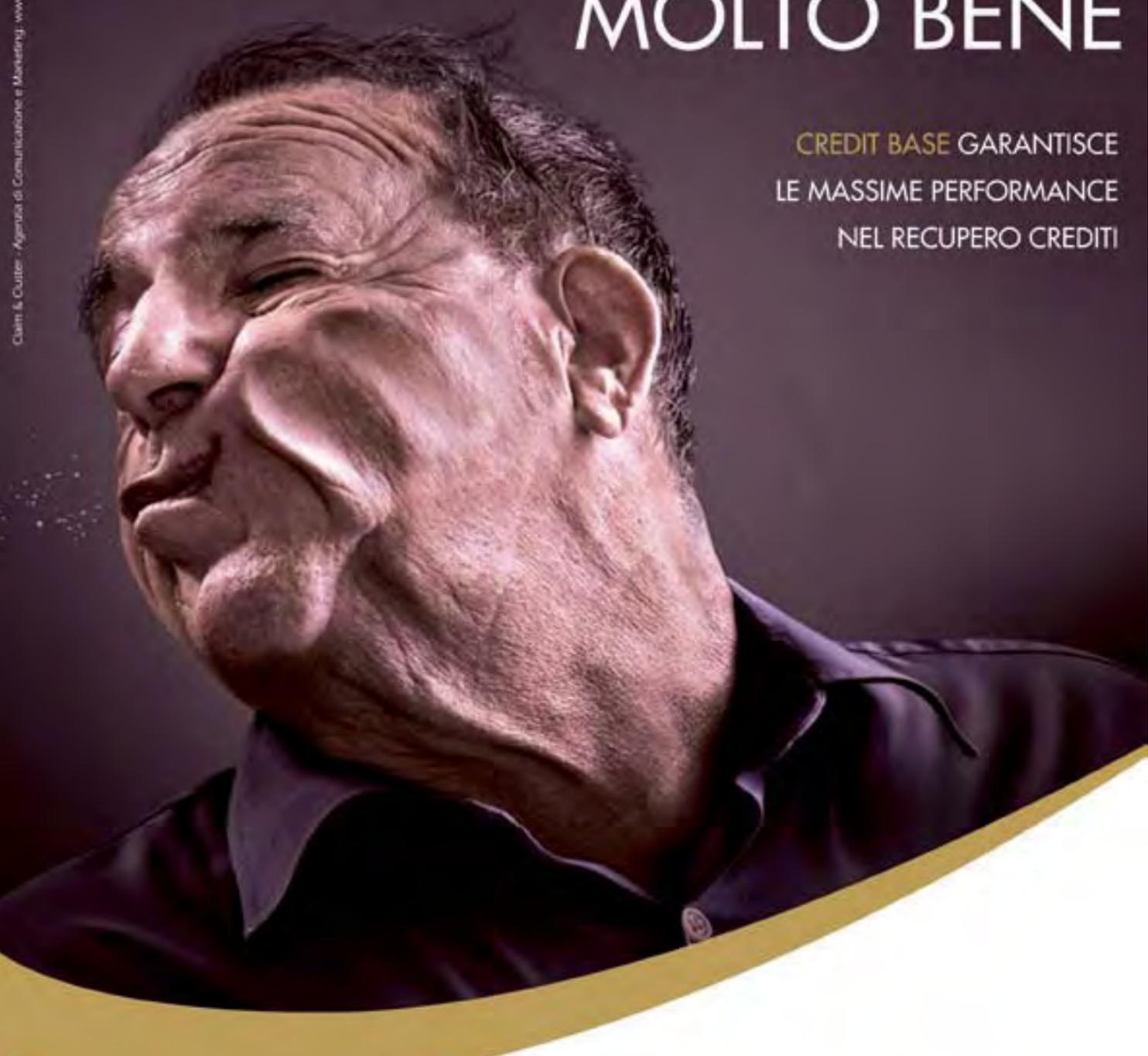
Non ci resta che aspettare le sorprese che ci riserverà il prossimo decreto milleproroghe.

### RICCARDO MARTINA

Ufficiale dei carabinieri, congedatosi nel 1991 da allora si occupa di security e sicurezza militare e dal 1997 di privacy. Amministratore della C.S.I. S.r.l., Consulente in forma continuativa di vari Gruppi e Organizzazioni, tra cui FEDERPOL e CONFINDUSTRIA FIRENZE. Articola la propria attività tra consulenza, docenze ed assunzione diretta di incarichi in seno ad organizzazioni che desiderano avvalersi delle sue competenze in forma continuativa anche per aspetti gestionali.

# SAPPIAMO "INCASSARE" MOLTO BENE

CREDIT BASE GARANTISCE  
LE MASSIME PERFORMANCE  
NEL RECUPERO CREDITI



CREDIT BASE È IL SOCIO ITALIANO DI GCS GROUP  
PRESENTE CON OLTRE 100 UFFICI NEL MONDO



Via XXIV Maggio n°6 - 19124 La Spezia Tel. +39 0187 5361100, Fax +39 0187 5361159 E-mail: info@creditbase.it - www.creditbase.it

CARO DIRETTORE

## LETTERE AL DIRETTORE

*Riceviamo e pubblichiamo*

**Q**uale sarà l'evoluzione futura di questo settore? Seguirà il resto dell'economia?

Questo dovrebbe essere un settore anticiclico, slegato dalle dinamiche del ciclo economico, per il quale, anzi, si potrebbe prospettare uno sviluppo proprio nei periodi di crisi.

Eppure, almeno per quanto attiene l'esazione domiciliare, l'evoluzione non sarà necessariamente così lineare.

L'attenzione maniacale alla compressione dei costi da parte di tutte le aziende negli ultimi anni (il modo più semplice di presentare EBIDTA / MOL crescenti anno su anno), ha portato ad una progressiva riduzione dei compensi provvigionali girati alle società di recupero crediti per le somme affidate e recuperate.

Al di là delle politiche aziendali delle singole società di recupero crediti (da qui in avanti Sdr, Service di recupero) nei confronti degli agenti esattivi, questi ultimi hanno visto ridursi notevolmente le percentuali dei loro compensi. Statistiche omnicomprendenti non ce ne sono, è ragionevole affermare che nell'arco degli ultimi sette-otto anni, le percentuali provvigionali si siano dimezzate. Ciò è stato favorito, più che dalla concor-

renza, dalla frammentazione e disorganizzazione degli attori del settore, per cui le aziende mandanti hanno avuto gioco facile nell'imporre condizioni contrattuali sempre più sfavorevoli.

D'altro canto, i Sdr hanno trovato il modo di scaricare sugli esattori le condizioni più onerose, mantenendo più o meno inalterati i loro margini finali, anche ricorrendo sempre più al recupero telefonico.

I funzionari esattivi sono stati progressivamente costretti ad aumentare i carichi di lavoro, fino a raddoppiarli (chi ha potuto), sacrificandone la qualità. Ma questo sembra essere un corollario ineludibile e volutamente ignorato.

Parliamo di esazione domiciliari. I ritorni provvigionali per gli esattori sono stati compressi fino al limite fisiologico per cui la lavorazione della pratica diventa antieconomica.

L'illusione delle mandanti di ottenere una qualità costante se non superiore nella lavorazione nonostante i compensi erogati sempre più bassi, si scontra con la dura realtà che l'esattore deve affrontare quotidianamente, fatta di costi sempre crescenti. Col gasolio a prezzi d'affezione, percorrere 100 Km in auto, oggi, costa molto più che sette anni fa, ma c'è chi ritiene che dovremmo

## LETTERE AL DIRETTORE

avere comunque un ritorno economico guadagnando la metà di quello che guadagnavamo setti anni fa.

A questo proposito, bisogna considerare come a maggiori carichi di lavoro e minori percentuali dei compensi, i Sdr applichino lo stesso principio di quello che in pubblicità viene definito costo-contatto, cioè a maggiori costi per l'esattore (più pratiche da lavorare = più Km da fare, più costi e meno tempo da dedicare a pratica = minori probabilità di recupero), corrispondono minori costi per i Sdr (economie di scala, lo stesso impiegato al back office - costo fisso - gestisce più pratiche = maggiori introiti dal fisso pratica e dal recupero).

Naturalmente la riduzione dei salari è un fenomeno generalizzato, che va a braccetto con la globalizzazione, la retribuzione è diventata una variabile geografica, se costi troppo mi sposto, vado in Cina, in India o chissà dove.

Il recupero crediti è caratterizzato invece da una componente locale insormontabile, se devo recuperare un credito in Italia, non posso delocalizzarlo in Cina. Così le aziende mandanti, con la connivenza dei Sdr, non potendo delocalizzare, hanno deciso di trasformare gli esattori in "cinesi". I tempi non sono ancora maturi per vedere in giro esattori marocchini, rumeni o cinesi e quindi tocca a noi interpretare gli extracomunitari. Poiché il sistema economico è un gioco a somma zero, quello che perdo io lo intasca qualcun

altro, ogni centesimo che ci viene sottratto è un centesimo in più che viene distribuito negli utili delle mandanti e dei Sdr.

L'affermarsi crescente della phone collection ha dato il colpo di grazia, le provvigioni per gli esattori sono state parametrare a quelle del recupero telefonico.

Ed ecco lo scenario di cui parlavo nel titolo. Una remunerazione non adeguata per il tipo di pratica e di credito da recuperare, costringerà la maggior parte dei funzionari esattoriali a:

**a.** aumentare il numero di mandati presi, per compensare i minori introiti, annacquando così inevitabilmente le proprie performance e quelle dei Sdr per cui lavorano, (sulle pratiche che vanno in esazione);

**b.** cambiare lavoro o abbandonare. In quest'ultimo caso, i Sdr si sono messi da soli in condizioni di non riuscire più a sostituire gli elementi che se ne vanno. Il turnover esasperato comporterà ulteriori difficoltà nella gestione dei mandati, e questo potrebbe indurre le mandanti a risolvere i contratti. Le mandanti penseranno di poter risolvere il problema semplicemente cambiando Sdr, ma se è vero che le condizioni descritte sono generalizzate, si troveranno presto nuovamente nella stessa situazione. Ci vorrà del tempo, ma di risoluzione in risoluzione alla ricerca del servizio migliore, anche i conti delle mandanti peggioreranno, per quanto attiene quella parte del bilancio restaurata con i crediti disincagliati.

Certamente non è possibile generalizzare, ci sono dei crediti che per peculiari caratteristiche non verranno mai affidati sul territorio, e per i quali cambierà poco o nulla, ma per tutti quei crediti che ripongono le uniche chances di riscossione nell'esazione domiciliare, la situazione è e sarà quella descritta.

A questo punto, tutti i soggetti coinvolti (esattori, service, mandanti) avranno perso qualcosa. A chi giova? A nessuno.

Come se ne esce? I Sdr possono da subito senza subire perdite sanguinose COMIN-

CIARE A DIRE DI NO alle proposte più oscure delle mandanti, e mi risulta che qualcuno lo stia già facendo.

È lecito accettare dei sacrifici nel presente in vista di future commesse a condizioni più vantaggiose. Ma se il trend è quello delineato in precedenza, cioè ottenere poco adesso per avere ancora di meno in futuro, il gioco non vale più la candela.

È così utopico pensare, sul modello di quanto avviene da sempre per gli avvocati, ad un tariffario comune, con tariffe minime, medie e massime per ogni tipo di servizio e differenziate per tipologia di credito? Ogni Sdr potrà scegliere in quale fascia collocare la propria offerta, per evitare accuse di cartello. La forbice tra la tariffa minima e la massima non dovrà essere molto estesa, l'importante è che la minima si collochi sistematicamente al di sopra delle soglie attuali. Unirec potrebbe svolgere un ruolo chiave di coordinamento a riguardo.

Questa è solo un'ipotesi di lavoro. Nessuno si illude che sia un processo facile, ci saranno ostacoli e resistenze. Ma questi soggetti, anche volendo, non potranno certo assorbire il 100% del mercato. Bisogna lavorare con questa consapevolezza, l'importante è aprire una breccia. Il pallino è in mano alle mandanti perché qualcuno colpevolmente glielo ha consegnato.

Come già detto, qui non si può delocalizzare, per cui la dinamica del prezzo di equilibrio domanda/offerta, il fair value, va parametrato su canoni da vita occidentale e non da terzo mondo, non ci sono scuse. Le proposte dobbiamo farle noi, non aspettare che vengano dalle mandanti, lavorando insieme per una speranza. Perché non serve a niente essere customer oriented se non si hanno gli uomini per "orientarsi". Per concludere, se non avete una visione, probabilmente avrete dei miraggi.

*Un esattore qualsiasi*

## RUBRICA

### RUMORS & NEWS

## NASCE CARTA VIVA WEB

Fonte: Ufficio Stampa  
Compass

Compass lancia in Italia *Carta Viva Web*, la prima carta di credito ideata per l'e-commerce che, grazie all'innovativa tecnologia, alla garanzia aggiuntiva 100% contro le frodi ed alla funzionalità opzionale di rimborso rateale, apre una nuova frontiera per i pagamenti online. Oltre alle caratteristiche tecnologiche innovative, Compass ha aggiunto alla carta due elementi distintivi: un impegno preciso nei confronti del cliente garantendo il riaccredito integrale delle somme entro 45 giorni dalla denuncia in caso di frode e la possibilità di attivare a sua discrezione la funzio-

nalità rateale che consente di dilazionare il saldo mensile o parte di esso. Anche la modalità di dilazione segue i criteri di chiarezza e trasparenza introdotti da Compass sulle carte rateali, offrendo una durata certa di 6 o 12 mesi e un costo predeterminato rappresentato da una commissione per la rateazione. In qualsiasi momento senza costi aggiuntivi è possibile ritornare alla modalità di rimborso a saldo. La carta avrà come disponibilità un fido di 3.000 euro, avrà un costo annuale di 40 euro e sarà gestibile online attraverso un'area riservata evoluta che consentirà di effettuare le principali operazioni post-vendita.

## CERVED GROUP ACQUISTA JUPITER

Fonte: Redazione  
Credit Village  
Magazine

Cerved Group ha perfezionato l'acquisizione di Jupiter Asset Management, Jupiter Iustitia e Resolution, società specializzate nella valutazione e gestione di crediti problematici. Le tre società acquisite confluiranno, insieme al ramo "remarketing immobiliare" nella nuova Jupiter Group, controllata da Cerved Group, a cui parteciperà an-

che il management di Jupiter. L'ingresso in Cerved Group permetterà un'unione tra l'ampio bagaglio di informazioni economiche del gruppo e l'esperienza di Jupiter nel settore del credit risk management e consentirà, da una parte, di affinare ulteriormente la capacità di valutazione dei crediti, rendendo più efficace la gestione e, dall'altra, di accrescere il volume dei crediti gestiti.

NON PARLARE IN CODICE.

**SCEGLI DI PARLARE LIBERAMENTE.**

Confidence effettua bonifiche ambientali verificando la presenza di apparecchiature elettroniche e garantendo sicurezza assoluta, privacy e qualità al lavoro di ogni azienda.

Confidence è anche: controllo infedeltà soci, dipendenti, antisabotaggio e indagini patrimoniali.

Visita il sito [www.confidenceinvestigazioni.net](http://www.confidenceinvestigazioni.net).



CONFIDENCE INVESTIGAZIONI S.p.A. - VIALE DELL'INDUSTRIA, 11 - 00144 ROMA

RUBRICA

RUMORS & NEWS

# SOVRAINDEBITAMENTO, CDM APPROVA DECRETO LEGGE PER IMPRESE E CONSUMATORI

Fonte Help Consumatori

Il Consiglio dei Ministri che si è riunito venerdì scorso ha approvato, un decreto-legge sul sovra indebitamento.

Attraverso il provvedimento, viene data una risposta urgente per fronteggiare le situazioni di crisi di piccole imprese e famiglie, a cui non sono applicabili le disposizioni vigenti in materia di procedure concorsuali.

A questi soggetti viene, infatti, offerta la possibilità di concordare con i creditori un piano di ristrutturazione dei debiti che determini la finale esdebitazione del soggetto in crisi.

Le norme introducono, per la prima volta in Italia, un meccanismo di estinzione (controllata in sede giudiziale) di tutte le obbligazioni del soggetto sovraindebitato, anche nella prospettiva di una deflazione del contenzioso in sede civile derivante dall'attività di recupero forzoso dei crediti. Il piano può prevedere una moratoria di un anno per il pagamento dei creditori estranei quando il piano stesso è idoneo ad assicurare il pagamento alla scadenza del nuovo termine e quando la moratoria non riguarda il pagamento dei titolari di crediti non pignorabili.

Nella documentazione da allegare, il consumatore deve inserire le dichiarazioni dei redditi degli ultimi 3 anni e gli atti di disposizione del patrimonio degli ultimi 5, mentre l'imprenditore dovrà produrre le scritture contabili degli ultimi 3 esercizi.

È previsto un intervento limitato dell'auto-

rità giudiziaria (che si limita ad omologare l'accordo raggiunto tra debitore e creditore), mentre decisivo è il ruolo svolto dai neocostituiti organismi di composizione della crisi, che, composti da professionisti in possesso di adeguata preparazione, favoriscono la definizione dell'accordo e ne seguono l'attuazione.

La domanda va presentata al tribunale del luogo dove ha sede o residenza il debitore. Il giudice unico, verificata l'esistenza dei requisiti di ammissibilità e di fattibilità della proposta fissa una finestra di 120 giorni per mettere il patrimonio del debitore al riparo da azioni esecutive individuali o da sequestri conservativi.

Sono previste alcune correzioni alla disciplina della mediazione, per potenziarne l'utilizzo; una modifica alle norme sull'istanza di prelievo per eliminare alcune distorsioni verificatesi nella prassi; la fissazione di un limite alle spese liquidabili per le controversie davanti ai giudici di pace per le quali non è richiesta l'assistenza di un difensore. Questa norma è volta ad eliminare il contenzioso seriale che spesso grava su tali uffici con gravi conseguenze in termini di costi e carichi di lavoro.

È prevista inoltre una proroga di un anno per i magistrati onorari in servizio, tenuto conto, da un lato, della necessità di procedere alla riforma organica della magistratura onoraria, dall'altro di completare l'attuazione della delega in materia di revisione delle circoscrizioni giudiziarie.

RUBRICA

BOOKSTORE

## INVESTIRE SULL'UFFICIO: COME E PERCHÉ



A cura di  
Annalisa Stretti  
Redazione  
Credit Village Magazine

**Q**uanto conta lo spazio di lavoro per migliorare il benessere e l'efficienza produttiva? La ricerca di Ufficio Fabbrica Creativa per la prima volta affronta questo tema cercando una relazione empirica tra performance economica, atteggiamento dei lavoratori e cura nell'organizzazione dello spazio di lavoro.

La ricerca ISPO per Cosmit ha intervistato 500 lavoratori sullo spazio di lavoro; la ricerca Diomedea per Assufficio ha investigato su un campione di aziende il rapporto tra investimento nello spazio di lavoro e produttività; la ricerca DEGW ha sintetizzato i trend della progettazione degli uffici a livello internazionale e ha ipotizzato alcuni

fattori chiave attorno ai quali si progetteranno gli uffici del futuro.

Queste tre ricerche indicano che spendere nello spazio di lavoro è un ottimo investimento, eppure poche aziende lo fanno.

Nell'ultimo capitolo si cerca di capire il perché analizzando il processo produttivo di uno spazio ufficio, le competenze necessarie e le figure professionali coinvolte identificando quanti e quali siano i problemi nelle relazioni tra fornitori e tra fornitori e clienti. Il progetto di ricerca è stato realizzato nell'ambito di Ufficio Fabbrica Creativa, un progetto di Assufficio, l'associazione di FederlegnoArredo che raggruppa le più importanti imprese di mobili per ufficio, sedute e pareti attrezzate.

### ENRICO CIETTA

Enrico Cietta, economista, senior partner Diomedea, insegna economia della moda nel master "Comunicazione per le Industrie Culturali" dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano. È un esperto di distretti industriali e dei settori dell'economia immateriale. Nel 2007 per Assufficio ha curato la ricerca "Gli spazi, il contesto e le relazioni in cui si genera l'innovazione", un'analisi che ha dato il via al progetto Ufficio Fabbrica Creativa, di cui è oggi coordinatore scientifico. Tra le sue pubblicazioni: *La rivoluzione del fast fashion* (FrancoAngeli), *Il valore della moda* (con M. Ricchetti - Bruno Mondadori), *La moda nel consumo giovanile* (a cura di A. Giancola - FrancoAngeli). In Brasile è stato recentemente pubblicato *A Revolução do fast fashion: estratégias e modelos organizativos para competir nas indústrias híbridas* (Estação das Letras e Cores Editora).



Autore: Enrico Cietta  
Editore: Franco Angeli  
Pagine: 160  
Prezzo: 19,00 Euro



*Diamo valore  
alle Vostre  
pratiche di  
recupero  
crediti*



# NESKO



**Nesko Azg Credit Management Group Srl**

Direzione generale: Via Ciro Menotti, 11 20129 Milano (Mi)

Centralino: 02.36571811 - Fax: 02.70104898

www.nsk.it - info@nsk.it



# Phonika

*PARTNER IDEALE*  
LEADER IN CREDIT COLLECTION

© iStockphoto.com/vwlytp